

الدليل الشامل
لحقوق المستهلك

www.cpa.org.sa
info@cpa.org.sa


8001160087

الدليل الشامل
لحقوق المستهلك

محتويات الدليل

مقدمة

انطلاقا من دور جمعية حماية المستهلك المتمثل في حماية المستهلك ورعاية مصالحه، وإدراكا من الجمعية لأهمية رفع مستوى الوعي الاستهلاكي فيما يتعلق بالحقوق التي كفلتها الأنظمة التابعة للجهات ذات العلاقة بالمستهلك في المملكة العربية السعودية؛ نقدم هذا الدليل ليكون في متناول الجميع.



القسم الأول: وزارة التجارة والاستثمار

الحقوق العامة للمستهلك:

١. من حق المستهلك أن يتوفر على كل منتج، البيانات التجارية التالية:
   أ. المقاس والحجم والوزن والعدد والسعة.
   ب. تاريخ الإنتاج والصلاحية.
   ت. البلد التي صُنعت أو أُنتجت فيها.
   ث. العناصر المستخدمة في التركيب.
   ج. سعر المنتج.
   ح. اسم المُنتِج أو الصانع.
٢. من حق المستهلك أن تكون جميع بيانات المنتج مكتوبة باللغة العربية ولا يمنع إضافة لغةأخرى.وأن تكون السلعة مطابقة للوائح الفنية المعتمدة.
٣. من حق المستهلك شراء السلع المعروضة للبيع دون قيد أو شرط من البائع وعدم ربط شراءسلعة بسلعة أخرى.
٤. من حق المستهلك استبدال واسترجاع السلع إذا ثبت أنها مغشوشة أو معيبة أو تحمل علامات تجارية مقلدة.
٥. من حق المستهلك أخذ الباقي مهما كان قليلًا وألا يُلزم بسلع أخرى بدل الباقي مثل اللبان(العلك) أو المناديل الورقية أو غيرها من السلع التي قد لا يرغب بها المستهلك.
٦. من حق المستهلك الحصول على فاتورة عند الشراء باللغة العربية وتحوي (المبلغ الإجماليوالتفصيلي، التاريخ، نوع ووصف السلعة، اسم المنشأة) .
٧. من حق المستهلك الحصول على فاتورة موضح فيها قيمة الضريبة المضافة بشكل واضح.
٨. من حق المستهلك معرفة التحذيرات المتعلقة باستخدام السلع المعروضة للبيع وأن تكون موضحة على المنتج بشكل مباشر.

حقوق المستهلك عند شراء الذهب:

١. وجود عيار الذهب على القطعة.
٢. وجود علامة (دمغة) التاجر أو الصائغ على القطعة.
٣. أن يتم وزن قطعة الذهب على ميزان دقيق.
٤. الحصول على فاتورة مختومة من البائع تشتمل على رقم الترخيص وتاريخ البيع وسعر ووزن ونوع ووصف شامل للمشغول.
٥. إذا زادت نسبة الفصوص التي ليس لها قيمة عن ٥ ٪ من إجمالي الوزن يتم خصمها من السعر.
٦. أن يفصح صاحب المحل عن نسبة وزن الفص المركب على القطعة الذهبية (حجر كريم له قيمة أو حجر غير كريم ليس له قيمة).
٧. أن يكون وصف السلعة صحيحًا ومطابقًا لما تم الاتفاق عليه مع البائع.
٨. الحصول على عقد موضّح فيه جميع المواصفات الممكنة، ومدة وشروط التسليم والدفعات.
٩. من حق المستهلك أن تحتوي فاتورة بيع الذهب والمجوهرات على البيانات التالية:
   أ. اسم المحل وبياناته التجارية ورقم الترخيص.
   ب. عيار الذهب (العيار).
   ت. وزن الذهب و الحجر.
   ث. وصف قطعة الذهب.
   ج. سعر جرام الذهب والسعر الاجمالي.
   ح. نوع الحجر (حجر كريم له قيمة أو حجر غير كريم ليس له قيمة).
   خ. تاريخ الشراء.
   د. اسم ورقم هوية المشتري.

قطع السلع المعمرة (الأجهزة الكهربائية، السيارات)

حقوق المستهلك العامة عند شراء سلعة كهربائية (الأجهزة الكهربائية):

حقوق المستهلك عند شراء سلعة:

١. أن يكون البيان التجاري المتعلق بالسلعة المعروضة للبيع مَكتوباً باللُغة العربيّة على الأقل ومُطابِقاً للحقيقة من جميع الوجُوه.
٢. أن تكون صفات السلعة صحيحة وفقًا لما تم الاتفاق عليه بين البائع والمستهلك.
٣. وجود بطاقة كفاءة الطاقة عند عرض الجهاز الكهربائي (غسالة، ثلاجة، مكيف) للبيع.
٤. بيان سعر السلعة كتابةً بمكان بارز في منافذ البيع التابعة للوكيل ومواصفاتها وعلى موقعه الإلكتروني.
٥. الحصول على وثيقة موقعة من المستهلك والوكيل تبين موعد تسليم والتزامات الوكيل تجاه المستهلك في حال التأخر عن موعد التسليم.
٦. إفصاح الوكيل كتابة بطريقة واضحة ومفهومة عن أي عيوب أو أي تغيير في السلعة التي يعرضها للبيع.
٧. بيان (كتابةً) أسعار قطع الغيار وتكاليف إجراء الصيانة الدورية ومددها في مكان بارز في مراكز الصيانة التابعة للوكيل وعلى موقعه الإلكتروني.
٨. أن يفصح له الوكيل التجاري عن سياساته لتوفير قطع الغيار وتقديم الصيانة، وتقديم ضمان المنتج.

حقوق المستهلك بضمان السلع الكهربائية (الأجهزة الكهربائية):

١. ألا تقل مدة ضمان السلع الكهربائية عن عامين.
٢. إذا طرأ عيب على السلعة مشمول بضمان المنتج، ولم يتعامل معه الوكيل بالمهنية اللازمة، فيكون الوكيل مسؤولًا عن تقديم ضمان المنتج لهذا العيب وما يترتب عليه، وذلك لمدة عام إضافي يلي انتهاء مدة الضمان.
٣. تمديد مدة ضمان المنتج بما يعادل مدة التأخير في توفير قطعة الغيار أو البدء في أعمال الصيانة أو الانتهاء منها.
٤. في حال حدوث خلل مشمول بالضمان فمن حق المستهلك الذهاب بالسلعة إلى المحل الذي اشتراها منه ويلتزم المحل بإصلاح الخلل أو بتوصيلها للوكيل لإصلاحها.

حقوق المستهلك بصيانة السلع الكهربائية (الأجهزة الكهربائية):

١. عند طلب المستهلك موعد لإجراء الصيانة، فعلى الوكيل توثيق هذا الطلب وتحديد موعد لبدء إجراء الصيانة.
٢. استلام وثيقة تبين حالة الجهاز الكهربائي وعطله وتاريخ الانتهاء من صيانته وتكلفة الإصلاح.
٣. أن يقوم الوكيل ببيان رسوم خدمة الفحص والمعاينة - إن وجدت - عند حجز الموعد.
٤. إذا كانت الصيانة لا يجريها سوى الوكيل فعليه البدء في إجراء الصيانة خلال مدة لا تزيد عن (٧) أيام من تاريخ تقديم الطلب.

حقوق المستهلك بتوفير قطع غيار (الأجهزة الكهربائية):

١. إذا كانت قطع الغيار تصنع خصيصاً للمستهلك أو ذات مواصفات فنية خاصة، ففي هذه الحالة يتم الاتفاق بورقة مكتوبة على مدة معقولة لتوفير قطع الغيار.
٢. الحصول مباشرة على قطع الغيار ذات الطلب المستمر.
٣. الحصول على وثيقة مستقلة تحوي أحكام ومدة ضمان قطعة الغيار وذلك بما يتفق مع سياسة المنتج.
٤. توفير قطع الغيار ذات الطلب النادر خلال ١٤ يومًا.
٥. الاحتفاظ بقطع الغيار التي تم استبدالها من السلعة خارج الضمان ورؤية قطع الغيار المستبدلة من السلعة على الضمان إلا إذا كانت القطعة القديمة ضارة بالبيئة، فعلى الوكيل إطلاع المستهلك عليها ومن ثم التصرف فيها أو التخلص منها بطريقة آمنة.

حقوق المستهلك بالحصول على سلعة بديلة مؤقتة (الأجهزة الكهربائية)

١. لابد من حجز موعد لدى الوكيل (أطول فترة لحجز الموعد هي ٧ أيام).
٢. يجب على الوكيل التوفير المباشر لقطع الغيار ذات الطلب المستمر للمستهلك، أو ذات الطلب النادر خلال ١٤ يوم من تاريخ الطلب.
٣. أقل ضمان لأي جهاز كهربائي أو إلكتروني هو سنتين.
٤. إذا تأخر الوكيل لأكثر من ساعة واحدة بتزويد المستهلك بوثيقة توضّح تكلفة وموعد الانتهاء من أعمال الصيانة من وقت إحضار الجهاز الكهربائي. (شرط إحضار الجهاز الكهربائي في الموعد المحدد)

في حال عدم توفير التاجر جهاز بديل، يستحق المستهلك تعويض مادي قدره (سعر شراء الجهاز الكهربائي ÷ ٤٠٠) عن كل يوم تأخير.

حقوق المستهلك عند شراء سيارة جديدة:

١. الحصول على فاتورة الشراء وكتيب الضمان.
٢. توفير كتيبات ضمان المنتج والتعليمات الفنية باللغة العربية على الأقل وبصياغة واضحة ومفهومة.
٣. الإفصاح بوضوح على النافذة الجانبية للمركبة عن أجزاء المركبة الإضافية (الإكسسوارات) المصنعة من غير المنتج ومكان صنعها وتركيبها.
٤. وجود بطاقة اقتصاد الوقود عند عرض السيارة للبيع على سيارات موديل ٢٠١٥ م وما بعدها.

حقوق المستهلك بضمان السيارة:

على الوكيل التجاري توفير ضمان جودة الصنع لسيارته. وذلك بشرط ألا ينشأ العيب أو العطل بسبب سوء استعماله، أو عدم التزامه بتعليمات الاستعمال، أو إهماله، أو الحوادث، أو الأعمال التخريبية، أو أعمال الصيانة غير المطابقة لتوصيات الشركة الصانعة، أو الإهمال في إجراء الصيانة، ويسري ذلك على ضمان المنتج.

حقوق المستهلك بصيانة السيارة:

١. على الوكيل التجاري تقديم الصيانة اللازمة للسيارة، نظير تكلفة مالية وجودة مناسبة.
٢. على الوكيل تحمل تكاليف شحن السلعة وإعادتها إلى المستهلك بعد إجراء الصيانة، إذا كان أقرب مركز صيانة للوكيل أو معتمد منه يبعد مسافة تزيد عن (١٠٠) مائة كيلو متر عن المدينة أو المحافظة التي يقيم فيها المستهلك عند حدوث خلل مشمول بالضمان.
٣. على الوكيل تقدير مقابل أعمال الصيانة وقطع الغيار عند حدوث خلل مشمول بالضمان والأعمال الإضافية التي تطرأ أثناء إجراء الصيانة بدقة وبطريقة موثقة ولا يجوز إلزام المستهلك بأداء تكلفة أعمال الصيانة التي لم يوافق عليها.
٤. على الوكيل التجاري بيان تفاصيل الضمان على الصيانة المقدمة، ومدته.
٥. على الوكيل تحديد موعد الانتهاء من أعمال الصيانة (الدورية وغير الدورية) وتكلفتها في وثيقة مستقلة، يوقع عليها كل من الوكيل والمستهلك.
٦. على الوكيل تسليم المستهلك عند إحضار السيارة وثيقة تبين حالة هيكلها، والمحافظة على السيارة أثناء إجراء الصيانة واتخاذ الإجراءات والاحتياطات الكفيلة لذلك.
٧. للمستهلك حق الاختيار بين الوكيل أو مراكز إجراء الصيانة المستقلة لإجراء الصيانة الدورية وفقاً لكتيب المالك، ولا يؤثر ذلك على استمرار الضمان.
٨. عند طلب المستهلك موعد لإجراء الصيانة، فعلى الوكيل توثيق هذا الطلب وتحديد موعد لبدء إجراء الصيانة.
٩. على المستهلك استلام وثيقة تبين حالة السيارة وعطلها وتاريخ الانتهاء من صيانتها وتكلفة الإصلاح
١٠. على الوكيل توضيح تكاليف إجراء الصيانة الدورية ومددها في مكان بارز في مراكز الصيانة التابعة للوكيل وعلى موقعه الإلكتروني.
١١. أن يقوم الوكيل ببيان رسوم خدمة الفحص والمعاينة - إن وجدت - عند حجز الموعد.
١٢. إذا كانت الصيانة لا يجريها سوى الوكيل فعليه البدء في إجراء الصيانة خلال مدة لا تزيد عن (٧) أيام من تاريخ تقديم الطلب.

حقوق المستهلك بتوفير قطع غيار السيارات:

١. إذا كانت قطع الغيار تصنع خصيصاً للمستهلك أو ذات مواصفات فنية خاصة، ففي هذه الحالة يتم الاتفاق بورقة مكتوبة على مدة معقولة لتوفير قطع الغيار.
٢. للمستهلك الحق بالحصول على قطع الغيار ذات الطلب المستمر مباشرة.
٣. الحصول على وثيقة مستقلة تحوي أحكام ومدة ضمان قطعة الغيار وذلك بما يتفق مع سياسة المنتج.
٤. توفير قطع الغيار ذات الطلب النادر خلال ١٤ يومًا.
٥. الاحتفاظ بقطع الغيار التي تم استبدالها من سيارتك خارج الضمان ورؤية قطع الغيار المستبدلة من سيارتك على الضمان إلا إذا كانت القطعة القديمة ضارة بالبيئة، فعلى الوكيل إطلاع المستهلك عليها ومن ثم التصرف فيها أو التخلص منها بطريقة آمنة
٦. أن يسري ضمان جودة الصنع للسلعة التي تستعمل فيها قطع غيار مباعة من غير الوكيل، على أن تكون مواصفات هذه القطع مطابقة للمواصفات القياسية المعتمدة.

حق المستهلك بالحصول على سيارة بديلة مؤقتة:

١. في حال تأخر الوكيل عن تسليم المستهلك قطع الغيار ذات الطلب المستمر مباشرة، أو ذات الطلب النادر خلال ١٤ يوم من تاريخ الطلب، إذا تعذر الانتفاع بالسيارة.
٢. إذا تعذّر انتفاع المستهلك بالسيارة لخلل مشمول بالضمان.
٣. في حال تأخر الوكيل لأكثر من ساعة واحدة بتزويد المستهلك بوثيقة توضّح تكلفة وموعد الانتهاء من أعمال الصيانة الدورية من وقت إحضار السيارة. (بشرط إحضار السيارة في الموعد المحدد).
٤. التأخر عن الموعد المحدد للانتهاء من أعمال الصيانة الدورية وغير الدورية.
٥. إذا انقضت المدة المحددة (بوثيقة مستقلة موقعة من المستهلك والوكيل) للانتهاء من أعمال الصيانة الدورية - وذلك على ألا تزيد مدة الانتهاء من أعمال الصيانة الدورية على تلك التي يتبعها المنتج - ولم يلتزم الوكيل بها.

تصرف السيارة البديلة من نفس الوكيل الذي تم الشراء منه ويشترط في السيارة البديلة، الآتي:

١. نفس فئة سيارة المستهلك.
٢. أو التعويض عنها بمبلغ مالي قدره (سعر شراء السيارة ÷ ٤٠٠) عن كل يوم تأخير.

حالات يستثنى صرف سيارة بديلة:

١. الصيانة الدورية.
٢. إصلاحات الحوادث.
٣. عند تأخير شركة التأمين.

حقوق المستهلك عند استبدال واسترجاع السلع:

١. إذا ثبت أن المنتج أو السلعة مغشوشة أو معيبة.
٢. إذا كان للمحل سياسة تشمل على حق المستهلك في الاستبدال والاسترجاع، فعندئذ تُطبق شروط الرد والاستبدال المحددة في سياسة المحل.
٣. أن يكون لدى المحلات والمنشآت التجارية سياسة فيما يتعلق بشروط وفترات استبدال واسترجاع السلع:
٤. واضحة ومفهومة للمستهلك.
٥. مكتوبة باللغة العربية، ويمكن أن تكون مكتوبة بلغة أجنبية أخرى.
٦. أن يعلن المتجر عن شروط وحالات الاستبدال والرد بمكان بارز وواضح في المحل التجاري (عند صناديق المحاسبة وعلى الفواتير من الخلف) وأن تكون متفقة مع طبيعة كل سلعة أو بضاعة وبما يضمن حقوق البائع والمشتري.
٧. من حق المستهلك استبدال أو استرجاع السلع والبضائع والآلات خلال الفترة الزمنية المحددة لذلك من قبل المحلات والمنشآت التجارية (المُنتِج والمستورد والمُوزِّع والبائع) وذلك اعتبارًا من تاريخ تسلمه للسلعة.

٨. من حق المستهلك استبدال أو رد السلع التي يشتريها أثناء فترات التخفيضات التجاريّة إذا كان للمحل سياسة تُجيز ذلك.
٩. من حق المستهلك إذا تحققت شروط رد السلعة فيجب على البائع إعادة الثمن بذات طريقة الدفع التي تم فيها الشراء، مالم يتفق الطرفان على تحديد طريقة أخرى لرد الثمن.

حالات يحق للمستهلك استبدال واسترجاع السلع:

١. عدم تزويد البائع للمشتري بوثيقة الضمان في حال الإعلان عن ذلك.
٢. في حالة عدم مطابقة البيانات التجارية للحقيقة، حيث أن هنالك اختلافاً بين ما ذكر من خصائص للمنتج قبل الشراء بحيث أنّ المنتج لا يصلح لما قد طلب من أجله أو لما أعلن عنه.
٣. إذا تضمن المنتج أو البضاعة علامة تجارية مقلدة أدت لأن تُضلّله فيما يتعلّق بمَصدر تلك المُنتَجات.
٤. إذا كان هنالك تلاعب بمِقدار المُنتَجات أو مَقاسها أو كَيلها أو طاقتها أو وَزنها أو مَصدرها.
٥. في حال وجود عيب في جودة صنع المنتج أو البضاعة.
٦. إذا كانت السلع والبضائع مخالفة للمواصفات والمقاييس السعودية.
٧. للمستهلك الحق باستبدال أو استرجاع السلع والبضائع والآلات «المعيبة»، في حال وجود غش حتى بعد انتهاء المهلة التي تتبناها سياسة المحل.

وأيضاً، يحق للمستهلك:

١. من حق المستهلك إذا اختار الحصول على سلعة بديلة جديدة بذات فئة ومواصفات السلعة الأصل، فعليه دفع مبلغ عادل بسبب استعمال السلعة، ويحدد هذا المبلغ بالاتفاق بينه وبين الوكيل، على أن يراعى في تحديده مدة الاستعمال وطبيعته.
٢. إذا اختار الحصول على قيمة السلعة وقت الشراء، فيخصم من هذه القيمة مبلغاً عادلاً بسبب استعمال السلعة، ويحدد هذا المبلغ بالاتفاق بينه وبين الوكيل، على أن يراعى في تحديده مدة الاستعمال وطبيعته.

استثناء:

قد تحتوي سياسة المحل على استثناءات للمنتجات ذات العلاقة بصحة وسلامة الإنسان، مثل:

أ. الملابس الداخلية.
ب. العطور وأدوات التجميل.
ت. الاكسسوارات.

حقوق المستهلك عند استبدال أو استرجاع السيارة:

من حق المستهلك إذا لم يقم الوكيل بإصلاح عيب متكرر أو أكثر من عيب في السيارة المشمولة بضمان السلعة، للمستهلك الحق في الحصول على سيارة بديلة جديدة بذات فئة ومواصفات السلعة الأصل أو على قيمتها وقت الشراء وفقًا للشروط التالية:

أ. أن يترتب على العيب عدم الانتفاع من السيارة أو التأثير في قيمتها السوقية أو سامة ا ستعما لها .
ب. أن يستنفذ الوكيل (٤) محاولات لإصلاح عيب السيارة المتكرر، أو أن تستغرق محاولات الإصلاح (٢٥) يومًا ليس من ضمنها المدة اللازمة لتوفير قطع الغيار.
ت. إذا اختار المستهلك الحصول على سيارة بديلة جديدة بنفس فئة ومواصفات المركبة الأصل فعلية مقابل مبلغ عادل بسبب استعمال المركبة أو يحدد هذا المبلغ بالاتفاق بينه وبين الوكيل. على أن يراعى في تحديد المبلغ مدة الاستعمال وطبيعته.

حقوق المستهلك عند استبدال أو استرجاع الاجهزة (الكهربائي أو الإلكتروني)

من حق المستهلك إذا لم يقم الوكيل بإصلاح عيب متكرر أو أكثر من عيب في جهاز (كهربائي أو إلكتروني) مشمول بضمان المنتج، فللمستهلك الحق في الحصول على جهاز (كهربائي أو إلكتروني) بديل جديد بذات فئة ومواصفات السلعة الأصل أو على قيمته وقت الشراء وفقًا للشروط التالية:

أ. أن يترتب على العيب عدم الانتفاع من الجهاز أو التأثير في قيمته السوقية أو سامة استعماله.
ب. أن يستنفذ الوكيل محاولتين (٢) لإصلاح عيب الجهاز المتكرر، أو أن تستغرق محاولات الإصلاح مدة تزيد عن (١٥) يومًا ليس من ضمنها المدة اللازمة لتوفير قطع الغيار.
ت. إذا اختار المستهلك الحصول على سلعة بديلة جديدة بنفس فئة ومواصفات السلعة الأصل فعلية أداء مبلغ عادل لقاء استعمال السلعة أو يحدد هذا المبلغ بالاتفاق بينة وبين الوكيل، على أن يراعى في تحديده مدة الاستعمال وطبيعته.

حقوق المستهلك عند التخفيضات والمسابقات التجارية:

أولاً: حقوق المستهلك العامة في المسابقات التجارية:

١. ألا يكون الشراء شرطاً للدخول في المسابقة.
٢. معرفة مكان وتاريخ بداية المُسابقة وتاريخ انتهائها.
٣. معرفة طبيعة الجوائز المُقدّمة للمُسابقة.
٤. استلام الجائزة خال مُدّة لا تزيد عن (٧) أيام من تاريخ فرز النتائج.
٥. الاطلاع على برنامج المُسابقة وطريقة الاشتراك فيها بطريقةٍ واضحةٍ.
٦. ألا تتم زيادة الثمن السائد للسلعة أثناء المُسابقة.
٧. ألا يتم تكرار فوز مُتسابق واحد بأكثر من جائزة.
٨. ألا يشترك في المُسابقة من صدر له الترخيص أو لأولاده أو زوجه أو والديه أو للعاملين لديه.

ثانياً: حقوق المستهلك عند التخفيضات التجارية:

١. أن يضع المحل بطاقات على المُنتَجات التي يشملها التخفيض تبين بصورةٍ بارزةٍ وموضح بها أسعار المنتجات قبل وبعد التخفيض ونسبة التخفيض.
٢. معرفة مُدّة التخفيضات وتاريخ بدايتها وانتهائها.
٣. ألا يكون المنتج الذي تشمله التخفيضات مغشوشاً أو فاسداً
٤. أن يكون المُنتَج الذي تشمله التخفيضات مطابقاً للمُواصفات القياسيّة المعتمدة.
٥. أن يكون المُنتَج الذي تشمله التخفيضات مشمولاً بتأمين الصيانة وقطع الغيار وضمان جودة الصنع والشُروط التي يضعها المُنتجون عادةً.
٦. استبدال ورد المنتجات التي تشملها التخفيضات حسب سياسة المحل عند التخفيضات.

ثالثاً: التزامات التاجر تجاه المستهلك أثناء فترة التخفيضات:

١. أن يضع المحل ترخيص التخفيضات أو صورةً منه في مكان بارز للمستهلك.
٢. إذا أعلن المحل عن تخفيضات شاملة أن تكون جميع المعروضات بالمحل خاضعةً لها.
٣. إذا أعلن المحل عن تخفيضات جزئية ألا تقل عن نسبة ٥٠ ٪ من المُنتَجات المعروضة بالمحل، إذا كانت النسبة أقل من ذلك فلا يجوز الإعلان عن تخفيضات بأي وسيلةٍ ويُكتفى ببيان ذلك على السلعة ذاتها ببطاقةٍ يُبيّن بها السعر قبل وبعد التخفيض.
٤. أن لا يتم الإعلان عن التخفيضات قبل الموعد المحدد لبدئها بأكثر من خمسّة عشّر يوماً على أن يذكر رقم الترخيص ونسبة التخفيض الفعليّة في الإعلان. أما إذا كان الإعلان على واجهة المحل فيجب عدم وضعه قبل بدء التخفيضات بأكثر من أسبوع.

حقوق المستهلك عند شراء السلع التموينية والغذائية:

أ. أن يكون حجم ووزن السلع التموينية والغذائية حقيقياً وصحيحاً وفقاً لما هو مدون على المنتج ومعلن على بطاقة بيانات السعر.
ب. عدم تخزين السلع أو منعها عن السوق بقصد رفع السعر
ت. عدم بيع المحل للهدايا والسلع الترويجية غير المخصصة للبيع.

حقوق المستهلك عند التأكد من حالة غش تجاري:

١. المطالبة بالتعويض وشروط إعادة القيمة:
٢. يحق للمستهلك الذي أصابه ضرر من الغش التجاري حق طلب التعويض أمام الجهة القضائية.
٣. يحق للمستهلك تقديم طلب إعادة قيمة المنتج المغشوش لجهة الضبط المختصة خلال مدة لا تتجاوز ٣٠ يوما من تاريخ الشراء مالم ينص الاتفاق أو التزامات البائع أو اكتشاف العيب مدة أطول.
٣. يحق للمستهلك طلب إعادة قيمة المنتج المغشوش وفق الشروط التالية:
   أ. ألا يكون غش المُنتَج بسبب يعود للمشتري سواءً في النقل أو التخزين أو سوء الاستخدام.
   ب. تقديم أصل فاتورة الشراء أو سند البيع أو إقرّار المُخالفّ ببيع ذلك المُنتَج.
٥. تُعاد قيمة المُنتَج المغشوش للمشتري في مُدّة لا تتجاوز (١٥) خمسّة عشّر يوماً من طلبها.



القسم الثاني: وزارة الصحة

الحقوق العامة للمستهلك أثناء التعامل مع المنشئات الصحية:

١. معرفة أسماء وتخصصات الفريق الطبي القائم على العلاج وإبلاغك بوجود متدربين أو باحثين مرخصين ضمن الفريق الطبي.
٢. عدم وجود من ليس له علاقة أثناء الكشف الطبي عليك.
٣. قيام الطبيب المعالج بشرح حالتك الطبية باللغة والطريقة التي تفهمها وتوفير مترجم في حال كان الطبيب غير ناطق بلغتك.
٤. سؤال الممارس الصحي «هل غسلت يديك؟» تجنبا لاحتمالية العدوى.
٥. الحصول على الوقت الكافي مع الطاقم الطبي أثناء العلاج.
٦. معرفة الآثار الجانبية المحتملة للعلاج والبدائل الممكنة.
٧. معرفة الإجراءات أو التدابير العلاجية المقترحة لحالتك.
٨. معرفة أسباب الإحالة إلى أقسام أو تخصصات أو مستشفيات أخرى.
٩. رفض أسلوب أو وسيلة العلاج المقترحة في حدود ما يسمح به النظام مع تحمل العواقب بعد توضيحها لك.
١٠. الإحالة إلى مستشفى خاص على نفقة وزارة الصحة عندما تكون حالتك طارئة ولم يتوفر سرير لك.
١١. التبليغ عن أي شخص يدخن داخل المرافق الصحية أو خارجها للجهة المسؤولة والتي تتولى تنفيذ إصدار الغرامات للمخالفين.
١٢. معرفة الاثار الجانبية المحتملة للعلاج والبدائل الممكنة.
١٣. معرفة الخطة العلاجية المتبعة وعدد الجلسات المتوقع.
١٤. معرفة أسماء وتخصصات الفريق الطبي القائم على العلاج وإبلاغك بوجود متدربين أو باحثين مرخصين ضمن الفريق الطبي.
١٥. معرفة المرض ونوع التدخلات والأدوات والأدوية والإشعاعات المستخدمة في العلاج ومدى فاعليتها وأمنها وسلامتها.
١٦. طلب رأي طبيب آخر حول تشخيص حالتك.

حقوق المستهلك في المستشفيات الخاصة:

١. فتح ملف بدون مقابل عند أي مؤسسة صحية خاصة.
٢. الحصول على الوصفة الطبية الورقية إذا كان نظام المؤسسة الكتروني وأن تكون بالاسم العلمي.
٣. الحصول على تقرير طبي مجاني.
٤. الحصول على قيمة التكاليف المتوقعة قبل بدء بالعلاج وتزويده بفاتورة دقيقة بالخدمة المقدمة وتكاليفها باللغة العربية.
٥. منع احتجاز الاطفال حديثي الولادة أو جثمان المتوفي بسبب مطالبات المالية.
٦. يمنع إلزام المريض التوجه إلى صيدلية معينه أو مستشفى أو مختبر محدد وللمريض حق الاختيار.
٧. الحفاظ على خصوصية المريض وستر العورة إلا في الضرورة التي يحددها الطبيب.
٨. الطلب من الطبيب أو الكوادر الطبية الأخرى عند الكشف بتعقيم اليدين ولبس القفاز.
٩. أن يكون المريض على علم بتشخيص حالته وخطة علاجه وأي تأخير أو مضاعفات أو تأثيرات جانبية محتملة .
١٠. الحصول على العناية العاجلة الإسعافية (حتى استقرار الحالة) دون تأخير وذلك حسب الأولوية التي يحددها الطبيب بغض النظر عن القدرة على تحمل الأعباء المالية المترتبة على ذلك.
١١. رفض أو قبول أي إجراء طبي بعد شرح الطبيب المعالج لخيارات العلاج المتاحة.
١٢. عدم تصوير الحالة المرضية إلا بموافقته وأن تكون لأغراض علمية.
١٣. الحصول على نسخة من تقرير الخروج لتسهيل متابعته مع الطبيب أو المستشفى المحلي عند الحاجة أو الحصول على رأي طبي آخر دون تأثير ذلك على استمرارية علاجه في المستشفى.
١٤. أن يزوره الطبيب الاستشاري خلال ٢٤ ساعة من دخوله للمستشفى وبصورة منتظمة بعد ذلك.

حقوق المستهلك في العيادات الطبية

حقوق للمستهلك في عيادات الأنف والأذن والحنجرة:

أ. التأكد من تعقيم الأدوات التي يتم استخدمها في الكشف أو اجراء العمليات الجراحية.
ب. أن تتعرف على تفاصيل الإجراء الجراحي الخاص بك والمضاعفات المتوقع حدوثها.
ت. رفض أو قبول أي إجراء طبي بعد شرح الطبيب المعالج لخيارات العلاج المتاحة.
ث. معرفة المرض ونوع التدخلات والأدوات والأدوية والإشعاعات المستخدمة في العلاج ومدى فاعليتها وأمنها وسلامتها.

حقوق للمستهلك في عيادات الاسنان:

أ. الحصول على تقييم شامل لصحة الفم والأسنان.
ب. التأكد من تعقيم الأدوات التي يتم استخدامها في الكشف والعلاج وأن الأكواب الورقية والمحارم وخلافه غير مستعملة.
ت. تلقي التثقيف حول صحة الفم والأسنان وما يلبي الاحتياجات الخاصة بالمريض.
ث. العلاج لحالات الطوارئ خلال ساعات عمل العيادات مع إعطاء الأولوية لتخفيف الألم والتورم.
ج. طلب جميع الإجراءات الوقائية من الأشعة السينية كلبس الواقي الرصاصي وواقي الغدة الدرقية.
ح. معرفة الخطة العلاجية المتبعة وعدد الجلسات المتوقع.

حقوق للمستهلك في عيادات العيون:

أ. مناقشة البدائل المتاحة للعلاج وأفضلية كل منها مثل النظارة – العدسات – عمليات تصحيح النظر.
ب. الاستفسار عن أي مخاطر محتملة لقيادة السيارات أو القيادة ليلاً.
ت. طلب رأي طبيب آخر حول تشخيص حالتك.
ث. وجود مرافق معك أثناء التنويم إن كانت حالتك تستدعي ذلك.

حقوق للمستهلك في عيادات القلب:

أ. معرفة الآثار الجانبية المحتملة للعلاج والبدائل الممكنة.
ب. معرفة نوع الغذاء المناسب لك وما يجب الإقلال منه أو الإقلاع عنه.
ت. معرفة نوع الرياضة المناسبة لحالتك ومستوى الجهد الذي يمكنك بذله.
ث. معرفة أسباب الإحالة الى أقسام أو تخصصات أو مستشفيات أخرى.
ج. طلب رأي طبيب آخر حول تشخيص حالتك.
ح. رفض أو قبول أي إجراء طبي بعد شرح الطبيب المعالج لخيارات العلاج المتاحة.
خ. زيارة الاستشاري لك خلال ٢٤ ساعة عمل من التنويم.

حقوق للمستهلك في عيادات الجهاز الهضمي:

أ. قيام الطبيب المعالج بشرح حالتك الطبية باللغة والطريقة التي تفهمها أنت أو من تفوض من ذويك.
ب. معرفة نوع الغذاء المناسب لك وما يجب الإقلال منه أو الإقلاع عنه.
ت. معرفة الآثار الجانبية المحتملة للعلاج والبدائل الممكنة.
ث. طلب رأي طبيب آخر حول تشخيص حالتك.
ج. زيارة الاستشاري لك خلال ٢٤ ساعة عمل من التنويم.

حقوق للمستهلك في عيادات الكلى والغسيل الكلوي:

أ. معرفة كيفية التصرف في حال حدوث أعراض جانبية للدواء.
ب. طلب رأي طبيب آخر حول تشخيص حالتك.
ت. توفير أخصائي نفسي.
ث. الحصول على الرعاية المنزلية (للحالات التي تنطبق عليها الشروط).
ج. الحصول على نظام غذائي مناسب لحالتك الصحية.
ح. معرفة الحقوق والمزايا التي منحت لك من الدولة.

عند الغسيل الكلوي:

أ. التأكد من تعقيم الجهاز وفعاليته.
ب. معرفة الوزن قبل جلسة التنقية الدموية وبعدها.
ت. التعرف على نتائج التحاليل الطبية التي تجرى بصفة دورية.

حقوق للمستهلك في عيادات الباطنة:

ث. معرفة الآثار الجانبية المحتملة للعلاج والبدائل الممكنة.
ج. معرفة كيفية التصرف في حال حدوث أعراض جانبية للدواء.
ح. طلب رأي طبيب آخر حول تشخيص حالتك.
خ. رفض اسلوب أو وسيلة العلاج المقترحة في حدود ما يسمح به النظام مع تحمل العواقب بعد توضيحها لك.
د. زيارة الاستشاري لك خلال ٢٤ ساعة عمل من التنويم.

حقوق للمستهلك في عيادات أمراض الدم الوراثية:

أ. الاستفسار عن نوع المسكنات التي تصرف لك وما إذا كانت تسبب الاعتماد أو الإدمان وماهي البدائل المتوفرة.
ب. التأكد من تاريخ الصلاحية المدون على الدم ومشتقاته.
ت. أخذ سبل الوقاية من المضاعفات والرعاية الطبية المتاحة أثناء نوبات الألم.
ث. طلب المشورة الوراثية قبل الزواج ومعرفة طرق انتقال المرض.
ج. زيارة الاستشاري لك خلال ٢٤ ساعة عمل من التنويم.

حقوق للمستهلك في عيادات الأورام:

أ. توفير وسائل الكشف المبكر من خلال عيادات تعنى بذلك مثل عيادة صحة المرأة.
ب. الحصول على التقارير الطبية التي تثبت حالتك لضمان الحق في العودة إلى العمل أو الحصول على الدعم المالي.
ت. العلاج متعدد التخصصات والرأي الثاني من قبل الفريق المعالج أو حقوق وعلاقات المرضى في حالة طلب ذلك.
ث. تأمين وسائل التنقل أو تكاليفها للمريض والمرافقين حسب الضوابط وبما يغطي جميع المواعيد بدون حد أعلى لعددها حتى الشفاء.
ج. الحصول على الدعم النفسي والاجتماعي والملطف من قبل الأخصائيين.

حقوق للمستهلك في عيادات الجراحة:

أ. التأكد من تعقيم الأدوات التي يتم استخدمها في الكشف أو إجراء العمليات الجراحية.
ب. أن تتعرف على تفاصيل الإجراء الجراحي الخاص بك والمضاعفات المتوقع حدوثها.
ت. رفض أو قبول أي إجراء طبي بعد شرح الطبيب المعالج لخيارات العلاج المتاحة.
ث. معرفة المرض ونوع التدخلات والأدوات والأدوية والإشعاعات المستخدمة في العلاج ومدى فاعليتها وأمنها وسلامتها.

حقوق للمستهلك في المختبرات وبنك الدم:

أ. عمل التحليل في مكان مهيأ تراعى فيه الخصوصية.
ب. معرفة نوع الفحص المطلوب والمحاذير التي يجب تجنبها قبل جمع العينات منك.إبلاغك بموعد استلام نتائج التحاليل وحفظها لك واستخراجها عند الحاجة.

حقوق للمستهلك في الصيدلية:

أ. أن يكون مكان صرف الدواء مناسب ومريح لك بحيث تستطيع التواصل مع الصيدلي مباشرة دون حواجز تعيق الرؤية أو الصوت.

ب. إيضاح طريقة الاستخدام للدواء ومدة العلاج والاحتياطات وطريقة الحفظ.

ت. الحفاظ على سرية معلوماتك وعدم إفشائها لأي شخص ومراعاة خصوصيتك أثناء التحدث معك عند صرف الدواء.

حقوق للمستهلك في الأشعة:

أ. احترام كامل خصوصيتك في حال إجراء الفحص وعدم كشف أي جزء من جسدك إلا بالقدر الذي تقتضيه طبيعة الفحص وبموافقتك.

ب. عدم عمل فحص الأشعة إلا بسبب طبي واضح.

ت. توفير غرفة خاصة لتغيير الملابس لضمان خصوصيتك

حقوق المستهلك في عيادات التغذية:

أ. أن يقوم أخصائي التغذية العلاجية بمناقشتك في الخطة الغذائية الملائمة لحالتك الصحية وشرح البدائل الغذائية.

ب. أن يتم الشرح لك ولمرافقك عن أي أغذية تتعارض مع خطة العلاج الغذائية أو الدوائية.

ت. في حال التنويم يجب أن تكون الوجبة الغذائية مناسبة لاحتياجاتك ومن يرافقك.

حقوق المستهلك في عيادات السكري:

أ. معرفة طرق العلاج المختلفة من أدوية فموية او عن طريق الحقن.

ب. معرفة عمل الأدوية والتعارضات بينها والآثار الجانبية المترتبة عليها.

ت. معرفة الطريقة الصحيحة للتعامل مع الحالات الخاصة مثل: الصوم والحج والمدرسة وغيرها.

ث. معرفة الطريقة الصحيحة لقياس السكر في المنزل.

ج. عمل الفحوصات اللازمة مثل:
- معدل السكر التراكمي كل ثلاثة أشهر.
- فحص العين ووظائف الكلى والكبد والدهون كل سنة.

حقوق المستهلك في عيادات الأطفال:

أ. توفير الأجهزة والأدوات الخاصة بالأطفال في المنشأة.

ب. توفير البيئة المناسبة للطفل.

ت. وجود مرافق للطفل عند التنويم باستثناء العناية المركزة وقسم الحضانة حسب الإجراءات والأنظمة المتبعة.

ث. توفر سياسة واضحة للتطعيمات والفحوصات للأطفال.

ج. التزام الفريق الطبي بالتبليغ عن كافة حالات العنف ضد الطفل للجهة المعنية.

حقوق المستهلك في طوارئ الأطفال:

أ. أن يتم استخدام الأجهزة والأدوات والمستلزمات الخاصة بالأطفال.

ب. تطبيق السياسات الخاصة بحماية الأطفال من كل أشكال الإيذاء.

ت. وجود مرافق للطفل في قسم الطوارئ حسب الإجراءات والأنظمة المتبعة.

ث. قيام الفريق الطبي بالتبليغ عن كافة حالات العنف ضد الأطفال للجهة المعنية.

ج. عدم التحفظ أو عزل الطفل ما لم يكن ذلك ضرورياً من الناحية الطبية.

حقوق المستهلك التأهيل الطبي وذوو الاحتياجات الخاصة:

أ. معاملتك باحترام وبصورة لائقة واستقلال قراراتك الشخصية.
ب. توفير الأجهزة ومستلزمات ذوي الاحتياجات الخاصة في المنشأة الصحية.
ت. المساعدة في التنقل داخل المنشأة الصحية عند الحاجة.
ث. طلب رأي أخصائي إعادة تأهيل آخر خلال أي مرحلة من مراحل العلاج.
ج. وجود سياسة خاصة لحمايتك من كل أشكال الإيذاء وعدم التمييز في الخدمات.
ح. توفير أماكن خاصة بمواقف السيارات ودورات مياه تناسب وضعك الصحي.

حقوق المستهلك في الأمراض الجلدية:

أ. معرفة طرق انتقال المرض إن كان معدياً وطرق الوقاية منه.
ب. الاستفسار عن الأغذية والأدوية المحتملة في حال وجود تحسس.
ت. أن يقوم بالكشف عليك طبيب/طبيبة من نفس الجنس إن كان موجوداً.
ث. طلب رأي طبيب آخر حول تشخيص حالتك.

حقوق المستهلك في عيادات الطب النفسي:

أ. إعلامك بالتشخيص والخطة العلاجية والأعراض الجانبية المتوقعة قبل البدء بالعلاج.
ب. معرفة الأسباب التي تدعو إلى نقلك داخل المنشأة العلاجية النفسية أو خارجها.
ت. ألا تأخذ أي علاج دون موافقتك، وإن كان المريض غير قادر على تقدير حاجته للعلاج بنفسه فيكون ذلك بموافقة ولي أمره.
ث. استقبال الزوار ضمن نظام الزيارة المتبع في المنشأة العلاجية ويمكن أن تمنع الزيارة أو يحد منها وفقا للمتطلبات العلاجية.
ج. الحركة داخل المنشأة العلاجية النفسية وخارجها فيما يتوافق مع المتطلبات العلاجية ومتطلبات السلامة.

حقوق المستهلك في عيادات النساء والولادة:

أ. معرفة حالة الحمل إن وجد والعمر الحملي ونوع الجنين إن كان العمر يسمح بذلك والتاريخ المتوقع للولادة.
ب. معرفة الوجبات الغذائية المناسبة والأغذية والأدوية التي تؤثر سلباً على الحمل.
ت. التوقيع والموافقة من عدمها لإجراء أي عملية (قيصرية أو غيرها).
ث. ألا يتم قص العجان عند الولادة إلا للضرورة وبعد موافقتك الشفهية والاطلاع على المعلومات والخيارات المتاحة لك.
ج. معرفة الطريقة المتوقعة للولادة (طبيعية-قيصرية-وسائل مساعدة).
ح. معرفة الأعراض التي يجب ملاحظتها ومراجعة الطبيب فور حدوثها.

حقوق المستهلك في عيادات المسالك البولية:

أ. التمتع بالخصوصية والسرية الكاملة، خاصة عند استعراض المشاكل المتعلقة بالحالة الجنسية أو العقم.
ب. تلقي العلاج المناسب لحالتك الطبية.
ت. إذا كنت تعاني من الحصوات، أن تستوضح الخيارات المتاحة سواء كانت بالتفتيت أو بالمنظار أو بالجراحة مع مناقشة الخيار الأنسب لحالتك.
ث. الاستفادة من خدمات الرعاية المنزلية (للحالات التي تنطبق عليها الشروط)

حقوق المستهلك في العناية المركزة:

أ. معرفة تشخيص الحالة وسبب التنويم في العناية المركزة والفائدة التي يرجح أن يحصل عليها المريض.

ب. معرفة الفترة المتوقعة للتنويم في العناية المركزة.

ت. التأكد من تعقيم الأجهزة المستخدمة مثل أجهزة التنفس الاصطناعي أو أجهزة الديلزة المستمرة في العناية المركزة.

ث. معرفة خطة ما بعد الخروج من العناية المركزة.

ج. العزل عن الاخرين فقط لأغراض وقائية أو أمنية إذا كان ذلك ضروريا.

ح. في حالة الوفاة الدماغية توضيح الصورة كاملة لذوي المريض ومدى إمكانية إحالته إلى مستشفيات الرعاية الممتدة.




القسم الثالث: هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات

حقوق المستهلك العامة في قطاع الإتصالات:

- حق المستهلك في الحصول على خدمات اتصالات متطورة وكافية وبأسعار مناسبة.
- حق المستهلك في الوصول إلى شبكات الاتصالات العامة وأجهزتها وخدماتها بأسعار معقولة.
- حق المستهلك في سرية معلوماته الشخصية والمكالمات الهاتفية والمعلومات التي يتم ارسالها واستقبالها عن طريق شبكات الاتصالات وعدم جواز الاطلاع عليها أو تسجيلها إلا في الحالات التي تبينها الأنظمة المرعية.
- حق المستهلك في الاعتراض على الفواتير أو خدمة الجودة المقدمة له من قبل شركات الاتصالات أمام الشركة موفرة الخدمة.
- حق المستهلك بالتقدم إلى الهيئة بالشكوى تجاه موفر الخدمة في الحالات التي لم يتم حلها ودياً مع موفر الخدمة.
- حق المستهلك في معرفة حالة شكواه من حيث قبولها أو رفضها وذلك خلال ١٠ أيام من تاريخ تقديمها للهيئة.
- حق المستهلك في معرفة رد مقدم الخدمة تجاه شكواه، والرد عليه خلال ٥ أيام أو حسب المدة التي تحددها الهيئة.
- حق المستهلك في بقاء خدمة الاتصالات وعدم قطعها من قبل موفر الخدمة وذلك خلال الوقت الذي تقوم فيه هيئة الاتصالات ببحث الشكوى المقدمة من المستهلك إلا في حال صدور قرار من الهيئة بذلك.
- حق المستهلك في نقل قل الرقم من موفر خدمة إلى موفر خدمة آخر.
- حق المستهلك في الاطلاع على كافة المعلومات الخاصة بشروط الخدمة المقدمة منه.
- حق المستهلك في طلب الحصول على أسعار الخدمات المقدمة من موفر الخدمة وذلك دون مقابل.
- حق المستهلك بالحصول على دليل هاتف من مقدم الخدمة الشامل يحتوي على الشروط والبنود المتعلق بالآتي:
  ١) المقابل المالي للخدمات.
  ٢) توزيع الأدلة على المستخدمين.
  ٣) المعلومات الخاصة بالمستخدمين.
  ٤) المعلومات الخاصة بالمستخدمين المدرجين في دليل وضوابط الأرقام غير المدرجة.
  ٥) تجميع المعلومات وخصوصيتها التي يتم الحصول عليها بغرض نشرها في الدليل.
  ٦) تصحيح البيانات والمسؤولية عن عدم صحة البيانات.
  ٧) خدمة اشعار المستخدم في حال كون رقم الاتصال ليس صحيحاً أو تم تغييره.

حقوق المستهلك بالتعامل العادل:

١. لا يحق لمقدم الخدمة تحصيل المقابل المالي من المستخدم إلا عن خدمات الاتصالات أو التجهيزات التي طلبها المستخدم ولا يكون المستخدم مسؤولاً عن دفع أي مقابل مالي لخدمات الاتصالات أو التجهيزات التي لم يطلبها.
٢. لا يحق لأي مقدم خدمة تحويل أي مستخدم تابع له إلى مقدم خدمة آخر دون موافقة المستخدم المسبقة، ولا يكون المستخدم مسؤولاً عن دفع مقابل مالي نظير خدمات اتصالات يوفرها له أي مقدم خدمة تم نقله اليه دون موافقته وطلبه تزويده بتلك الخدمات، وفي حالة قيام المستخدم بدفع مقابل تلك الخدمة، يقوم مقدم الخدمة بإعادة ذلك المقابل إلى المستخدم فوراً، وإلا ألزمته الهيئة بذلك.
٣. يجب على مقدمي الخدمة تزويد المستخدمين بصفة منتظمة بفواتير واضحة وصحيحة ومفصلة وفقاً للوائح وشروط الخدمة والشروط الواردة في التراخيص الممنوحة لهم. ويجب على مقدمي الخدمة الاحتفاظ بكافة فواتير المستخدم لمدة ٦ أشهر اعتباراً من تاريخ صدور الفاتورة وتزويد الهيئة بنسخة منها عند الطلب، باستثناء الحالات التي يعترض فيها المستخدم على الفاتورة، فعلى مقدم الخدمة الاحتفاظ بها لحين الانتهاء من حل الخلاف.
٤. لا يجوز لأي مقدم خدمة القيام بالتسويق الاتصالي لخدماته مالم يقم بالآتي:
   أ. الافصاح في بداية الاتصال عن هوية مقدم الخدمة الذي يتم الاتصال نيابة عنه والغرض المحدد من الاتصال.

ب. الافصاح من خلال الاتصال عن السعر الكامل لأي منتج أو خدمة موضوع الاتصال.
ت.. الافصاح عن أي معلومات أخرى قد تطلب الهيئة الافصاح عنها.
ث. الافصاح عن الحق المطلق للشخص الذي تم الاتصال به، في إلغاء الاتفاقية المتعلقة بشراء أو استئجار أي خدمة في غضون ٧٢ ساعة من وقت الاتصال به وذلك عن طريق الاتصال برقم هاتف معين يعطى له خلال الاتصال.

حقوق المستهلك على المحافظة على سرية معلوماته:

يجب على مقدم الخدمة عدم إفشاء أيه معلومات، باستثناء اسم وعنوان ورقم هاتف المستخدم المعلن، لأي طرف آخر دون موافقة المستخدم الكتابية، مالم يكن الإفصاح مطلوباً أو مسموحاً به من قبل الهيئة، أو أيه جهة حكومية مصرح لها، وفقاً للأنظمة المرعية. بالاطلاع على تلك المعلومات.

يسمح للمستخدمين طلب فحص سجلات أي مقدم خدمة تتعلق بخدماتهم، ويكون لهم الحق في أن يطلبوا تصحيح أو ازالة أي معلومات خاصة بهم في سجلات مقدم الخدمة إذا أثبتوا أنها خطأ.

حقوق المستهلك على المحافظة على سرية اتصالاته:

تعتبر اتصالات المستخدم سرية، ويجب على جميع مقدمي الخدمة اتخاذ كافة الاجراءات المناسبة لضمان السرية.

حقوق المستهلك على حماية معلوماته الشخصية:

١. يكون مقدم الخدمة مسؤولاً عن معلومات المستخدم واتصالاته التي تكون تحت حيازته أو سيطرته أو أي من وكلائه.
٢. يجب على مقدم الخدمة تشغيل أنظمة وشبكة اتصالاته آخذا بعين الاعتبار خصوصية المستخدمين، وباستثناء ما تسمح الأنظمة والتعليمات بإفشائه أو ما يوافق المستخدم على إفشائه فإنه لا يجوز لمقدم الخدمة جمع المعلومات أو استعمالها أو الافصاح عنها أو عن اتصالات المستخدم لأي غرض كان.
٣. يتعين على مقدمي الخدمة التأكد من أن معلومات المستخدم واتصالاته محمية بوسائل تتناسب مع حساسيتها.

حقوق المستهلك بتقديم الشكاوى لمعالجتها:

١. على مقدمي الخدمة تأسيس قسم خاص لتلقي وإدارة ومعالجة شكاوى المستخدمين لخدماته.
٢. يحق للمستخدمين تقديم شكاويهم إلى مقدمي الخدمة المتعلقة بخدمتهم، على ألا يتجاوز تاريخ تقديم الشكوى ٦٠ يوماً من تاريخ الواقعة محل الشكوى أو من صدور الفاتورة محل الاعتراض، ما لم يتبين عدم علم المستخدم بالفاتورة أو تاريخ الواقعة في حينه.
٣. مدة معالجة الشكاوى لدى مقدمي الخدمة خمسة أيام من تاريخ تقديم الشكوى.
٤. يجب على مقدمي الخدمة توثيق وحفظ سجلات وإجراءات معالجة الشكاوى لديهم، والعمل على تكامل الأنظمة الإلكترونية لمعالجة شكاوى المستخدمين لدى مقدمي الخدمة مع أنظمة الهيئة الإلكترونية.
٥. لا يجوز لمقدمي الخدمة قطع الاتصالات أو تغيير أي من الخدمات المقدمة للمستخدم أو مطالبته بالمبلغ المعترض على صحته خلال وقت بحث الشكوى، لدى مقدم الخدمة أو بعد تصعيدها إلى الهيئة، دون قرار من الهيئة يسمح لهم بذلك.
٦. في حال وجود خلاف بين مستخدم وبين مقدم خدمة شاملة تعذر حله ودياً، فإنه يجوز للمستهلك أن يقدم شكوى إلى الهيئة لحل الخلاف، في أي من الأمور التالية:
   أ. الوصول إلى خدمة الاتصالات أو جودة الخدمات المقدمة أو المعروضة من قبل مقدم الخدمة الشاملة.
   ب. لاالتزامات المالية التي يعتزم مقدم الخدمة الشاملة فرضها أو التي فرضها على المستهلك كشرط للحصول على الخدمة أو استمراريتها بما في ذلك أية فاتورة متنازع عليها.
   ت. قطع أو إعادة الخدمة من قبل مقدم الخدمة الشاملة.
   ث. تفسير العقد أو الاتفاقية بين الأطراف.

ج.	تفسير وتطبيق المقابل المالي الذي وافقت عليه الهيئة.
ح.	تعامل مقدم الخدمة الشاملة مع معلومات المستهلك السرية.
خ.	أي أمر آخر يقع ضمن اختصاص الهيئة.

٧.	يجوز للمستخدمين تصعيد الشكاوى إلى الهيئة بعد انتهاء المدة النظامية الممنوحة لمقدم الخدمة -خمسة أيام من تاريخ تقديم الشكاوى- دون قيامه بالرد على شكوى المستخدم، أو إغلاق مقدم الخدمة للشكوى بدون معالجتها، على أن يكون ما سبق خلال فترة لا تزيد عن ١٨٠ يوماً من تاريخ إغلاق الشكوى من قبل مقدم الخدمة، أو انتهاء المخلة النظامية الممنوحة له.

لا يمكن لمقدم الخدمة أن يغير رقم المستهلك إلا في الحالات التالية:

١.	طلب المستهلك ذلك.
٢.	إذا كان لديه أسباب معقولة لعمل ذلك، وتم توجيه إشعار مكتوب مسبق إلى المستهلك يوضح ذلك.
٣.	سبب التغيير والتاريخ المتوقع لهذا التغيير. وفي الحالات الطارئة يكتفي بتوجيه إشعار شفهي يتبعه تأكيد مكتوب.
٤.	تغيير المستهلك لخدمات الاتصالات الثابتة لموقعه.

الفواتير:

١.	حق المستهلك بالحصول على شرح واضح عن كافة أجور فواتيرهم، ويجب أن تبين كافة الفواتير بشكل واضح التاريخ الذي يستحق فيه الدفع، والذي يجب أن يكون خلال موعد لا يقل عن (٣٠) ثلاثين يوما من تاريخ الفاتورة، ويتم ذكر التاريخ على الفاتورة.
٢.	حق المستهلك بالحصول على فواتير بدون مقابل مالي إضافي، تظهر بوضوح المعلومات التالية:
أ.	الأجور غير المتكررة.
ب.	أجور الاشتراك المتكررة لكل خدمة على حدة
ت.	تفاصيل أجور المكالمات المنفذة
ث.	أجور مفصلة واجبة الدفع لكل مقدم خدمة آخر عندما تكون هذه الخدمات مدرجة ضمن فواتير المستخدم.
ج.	التخفيضات في السعر الممنوحة للمستخدم في حالة بيع خدمتين أو أكثر في عملية واحدة
ح.	أي مقابل مالي أخر لقاء تقديم الخدمة
٣.	حق المستهلك في الامتناع عن دفع أي مقابل مالي لم يسبق إدراجه في فاتورته، ما لم يكن المقابل قد أدرج بصورة صحيحة أرسلت له في غضون (١٥٠) مائة وخمسين يوما أو المدة التي تقررها الهيئة من تاريخ استحقاقه على المستخدم، وإذا لم يتمكن المستخدم من دفع المبلغ المستحق بالكامل الذي لم يسبق إدراجه في فاتورته، فعلى مقدم الخدمة الشاملة العمل على الوصول إلى اتفاق مع المستخدم لتقسيط المبلغ عليه في مواعيد تكون معقولة في ضوء الظروف المحيطة بالأمر. ويحق للمستخدم أن تضاف إلى حسابه المبالغ التي ما كان ينبغي أن تسجل في فاتورته أو التي تجاوزت المبلغ المحدد في فاتورته.
٤.	حق المستهلك في التظلم من الأجور الواردة في فاتورة مقدم الخدمة الشاملة خلال (٩٠) تسعون يوما من تاريخ تقديم الفاتورة كما هو مبين على الفاتورة، أو خلال المدة التي تحددها الهيئة.
٥.	حق المستهلك في استرجاع المقابل المالي للخدمة في حالات التقصير أو الانقطاع أو التأخير أو الأخطاء أو العيوب في الإرسال أو الإخفاقات أو العيوب في الاتصالات أو الخدمات.

حقوق المستهلك بإيقاف وإلغاء الخدمات:

١.	يجوز للمستهلك أن يطلب من مقدم الخدمة إلغاء الخدمات المستخدمة منه خلال (٣٠) ثلاثون يوما من تاريخ الطلب، شريطة انقضاء الحد الأدنى من أي فترة تعاقد، وفي هذه الحالات، يدفع المستهلك كافة الأجور المستحقة عن الخدمة المقدمة حتى تاريخ الإلغاء.
٢.	في حال عدم انقضاء الحد الأدنى لأي فترة تعاقدية، يجوز للمستهلك أن يطلب إلغاء الخدمة مع دفعه كافة الأجور المستحقة عن كامل فترة الحد الأدنى التعاقدية.
٣.	قبل انتهاء الحد الأدنى من أي فترة تعاقدية، يجوز للمستهلك أيضا أن يطلب إلغاء الخدمات المستخدمة من قبله في الحالات الآتية:

أ. في حالة وفاة المستخدم خلال فترة الحد الأدنى التعاقدية، فإنه يتم تخيير ورثته الشرعيين بين استمرار الخدمة ونقلها لأسمائهم وتحملهم كافة الحقوق والمسؤوليات المترتبة على المستهلك، أو إلغائها اعتبارا من تاريخ إبلاغ مقدم الخدمة برفضهم هذا الخيار، أو بعد (٣٠) ثلاثون يوما من الوفاة أيهما يحصل أولا.

ب. إذا تم إتلاف مباني المستهلك أو تضررت أو تعرضت لحريق أو لأي أسباب أخرى تقع خارج نطاق سيطرة المستهلك بحيث يجب ترك هذه المباني، فيتم إلغاء الخدمة في هذه الحالة اعتبارا من التاريخ الذي تم فيه إبلاغ مقدم الخدمة بذلك.

ت. إذا قام المستخدم باستبدال خدمة مقدم الخدمة بخدمة أخرى من مقدم آخر، فيتم الإلغاء في هذه الحالة اعتبارا من تاريخ الاستبدال وفقا لشروط الخدمة الخاصة بمقدم الخدمة وشروط العقد المبرم بين الطرفين.

ث. إذا ترك المستهلك مكانه فيجب عليه إما طلب إلغاء الهاتف أو التنازل عن الهاتف لمستخدم جديد في نفس المكان، فإذا لم يقم المستهلك بذلك فإنه يكون مسؤولا عما يترتب على الهاتف من مبالغ. ودون أدنى مسؤولية على مقدم الخدمة.



القسم الرابع: وزارة الاسكان

حقوق المستهلك العامة عند استئجار وحدة عقارية:

الإيجار

١. يحق للمستهلك معاينة الوحدة العقارية قبل إبرام عقد الإيجار
٢. حق المستهلك قبل تسليمه الوحدة السكنية التي يرغب بها تكون نظيفة وخلوها من السكان وصيانتها
٣. حق المستهلك أن تكون الوحدة السكنية التي يرغب استئجارها محاطة بمعايير الصحة والسلامة
٤. حق المستهلك في إبرام عقد إيجار يحفظ حقوقه وحقوق المؤجر للحد من التلاعب بالعملية الإيجارية وضبط العلاقة بين أطرافه
٥. حق المستهلك تدوين جميع الملاحظات على الوحدة السكنية قبل استلامها

التزامات المؤجر:

١. ضمان نظافة الوحدة السكنية وخلوها من السكان وصيانتها قبل تسليمها للمستأجر.
٢. احترام خصوصية المستأجر.
٣. الالتزام بمعايير الصحة والسلامة.
٤. الالتزام بمسؤوليته أثناء مدة الإيجار عن أعمال صيانة العقار كالصيانة المتعلقة بما يؤثر على سلامة المبنى أو ما كان سببه غير ظاهر للمستأجر حال الاستئجار وعن إصلاح أي عطل أو خلل يؤثر في استيفاء المستأجر للمنفعة المقصودة.
٥. الالتزام بما قد يفرض على الوحدة السكنية من رسوم خدمات من قبل الجهات المختصة.
٦. الالتزام في حال انتقال ملكية العقار أو الوحدة السكنية لمالك آخر بإخطار المالك الجديد بالعلاقة التعاقدية الحالية مع المستأجر ويعتبر عقد المستأجر ساري ولا يلغى إلا بانتهاء مدته.

إرشادات للمستأجر لتجنب النزاعات والتقليل من احتمالية حدوثها:

١. مرافقة المؤجر أو الوسيط العقاري عند معاينة الوحدة العقارية.
٢. قراءة تفاصيل العقد جيدا للتأكد من جميع البنود المتفق عليها.
٣. سداد الإيجار عند استحقاقه.
٤. تسليم الوحدة العقارية بنفس الحالة التي كانت عليها عند استلامها.
٥. التأكد من نظافة الوحدة السكنية قبل تسليمها للمؤجر.

حالات الإخلال بالعقد من قبل المؤجر:

١. دخول الوحدة السكنية دون إذن مسبق.
٢. عدم الالتزام بالصيانة الدورية وهي الصيانة المتعلقة بما يؤثر على سلامة المبنى.
٣. عدم الالتزام بمعايير الصحة والسلامة.



القسم الخامس: الهيئة العامة للطيران المدني

حقوق المستهلك العامة لدى الناقل الجوي:

مع عدم الإخلال بأحكام المعاهدات الدولية المنظمة إليها المملكة وتعديلاتها، تطبق أحكام هذه اللائحة على:

أ. الرحلات المغادرة من مطارات المملكة سواء كان الناقل الجوي وطنياً أو أجنبياً.

ب. الرحلات القادمة بواسطة ناقل جوي وطني، مالم يتم تعويض المسافر أو مساعدته وفق أنظمة دولة المغادرة.

حقوق المستهلك في الحصول على الرعاية والمساندة من قبل الناقل الجوي:

في حال قيام الناقل الجوي برفض إركاب أو إلغاء رحلة أو تأخيرها فيجب عليه تقديم الرعاية والمساندة للمستهلك في أي مرحلة من مراحل الرحلة على النحو التالي:

- المرطبات والمشروبات ابتداءً من الساعة الأولى.
- وجبة ملائمة إذا تجاوزت مدة التأخير (٣) ثلاث ساعات من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة.
- سكن فندقي ومواصلات من وإلى المطار إذا تجاوزت مدة التأخير (٦) ست ساعات من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة.

حقوق المستهلك عند رفض الناقل الجوي الاركاب:

١. يجب على الناقل الجوي عدم رفض إركاب أي مستهلك على الرحلة عند توفر مقاعد بديلة على ذات الرحلة بدرجة أعلى من درجة الاركاب المتفق عليها مع المستهلك، ويلتزم بترقية درجة الاركاب إلى الدرجة الأعلى دون مقابل.

٢. في حال رفض الأركاب للمستهلك بسبب عدم توفر مقاعد بديلة على ذات الرحلة فيجب على الناقل الجوي وبصورة فورية القيام بما يلي:

أ. تقديم معلومات وافية للمستهلك عن حقوقه عند رفض الاركاب بطريقة مكتوبة وواضحة وأن يقدم له الإرشاد اللازم في هذا الشأن.

ب. إتاحة حق الاختيار للمستهلك بين أن يقوم بالسفر على رحلة أخرى لذات الناقل الجوي أو على ناقل جوي آخر على أن يتحمل الناقل الجوي فارق تكلفة الاركاب إن وجد.

ت. إذا رفض الناقل الجوي إركاب المستهلك، وقرر المستهلك فسخ التعاقد، يلتزم الناقل الجوي بإعادة قيمة التذكرة ـ خط السير غير المستخدم ـ بالإضافة إلى تعويض يعادل (١٠٠٪) من تلك القيمة.

لا يستحق المستهلك تعويضاً عن رفض الاركاب على الرحلة في الحالات التالية:

أ. عند عدم إفصاح المستهلك عن احتياجات خاصة به، وإذا لم يحضر للمطار في الوقت المحدد لإنهاء إجراءات السفر.

ب. إذا قام الناقل بتوفير نقل جوي مشابه خلال (٦) ست ساعات من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة.

حقوق المستهلك عند تخفيض الدرجة من قبل الناقل الجوي:

١. في حال توفر مقاعد بديلة على ذات الرحلة بدرجة أدنى من درجة الاركاب ووافق المستهلك عليها فيستحق التعويض عن كامل فرق السعر بين درجة الاركاب الأصلية وبين الدرجة التي تم السفر عليها للجزء الذي تم تخفيض درجة الاركاب من الرحلة وفق أقل سعر على الدرجة التي تم التخفيض عليها، بالإضافة إلى تعويض يعادل (٥٠٪) من تلك القيمة، ولا يكون هذا التعويض بديلاً عن أي تعويضات أخرى أو عن أي ضرر ناتج عن تخفيض درجة الاركاب.

٢. إذا قرر المستهلك فسخ التعاقد فيستحق قيمة التذكرة (خط السير غير المستخدم) بالإضافة إلى تعويض يعادل (١٠٠٪) من تلك القيمة، ولا يكون هذا التعويض بديلاً عن أي تعويضات أخرى أو عن أي ضرر ناتج عن رفض الاركاب.

٣. تقديم الرعاية والمساندة المشار إليها سابقاً.

حقوق المستهلك عند إلغاء الرحلات من قبل الناقل الجوي:

في غير حالات القوة القاهرة، لا يجوز للناقل الجوي إلغاء الرحلات المنتظمة ويلتزم بإبلاغ العميل بإلغاء الرحلة قبل موعد إقلاعها، مع مراعاة الآتي:

أ. الرحلات الدولية

١. إذا تم إبلاغ المستهلك بإلغاء الرحلة قبل (١٤) يوماً من الموعد الأصلي المحدد للمغادرة للسفر، فيستحق المستهلك إعادة قيمة التذكرة أو الجزء المتبقي من الرحلة له، وتعويضه بما يعادل (١٠٠٪) من قيمة خط السير غير المستخدم.

٢. إذا تم إبلاغ المستهلك بإلغاء الرحلة من (١٤) يوماً إلى (٢٤) ساعة من الموعد الأصلي المحدد للمغادرة للسفر فيُخيّر المستهلك بين إيجاد رحلة بديلة خلال أقل من (٢٤) ساعة من الموعد الأصلي المحدد للمغادرة، أو فسخ التعاقد ويستحق بذلك إعادة قيمة التذكرة بالإضافة إلى تعويض يعادل (٥٠٪) من تلك القيمة.

ب.الرحلات الداخلية

١. إذا تم إبلاغ المستهلك بإلغاء الرحلة قبل (٧) أيام من الموعد الأصلي المحدد للمغادرة، فيستحق المستهلك إعادة قيمة التذكرة أو الجزء المتبقي من الرحلة له، وتعويضه بما يعادل (١٠٠٪) من قيمة خط السير غير المستخدم.

٢. إذا تم إبلاغ المستهلك بإلغاء الرحلة من (٧) أيام إلى (٢٤) ساعة من الموعد الأصلي المحدد للمغادرة للسفر فيُخيّر المستهلك بين إيجاد رحلة بديلة خلال أقل من (٢٤) ساعة من الموعد الأصلي المحدد للمغادرة، أو فسخ التعاقد ويستحق بذلك إعادة قيمة التذكرة بالإضافة إلى تعويض يعادل (٥٠٪) من تلك القيمة.

- إذا اضطر المستهلك (في الرحلات الدولية أو الداخلية) للحجز على ناقل جوي آخر لعدم تمكن الناقل الأصلي من توفير رحلة بديلة خلال (٦) ست ساعات من الموعد الأصلي المحدد للمغادرة؛ فيستحق في هذه الحالة إعادة قيمة التذكرة، وتعويض يعادل (١٠٠٪) من تلك القيمة، دون الإخلال بحق المستهلك في الرعاية والمساندة المشار إلها سابقاً.
- في حال اختيار المستهلك رحلة بديلة بعد إبلاغه من الناقل الجوي من (١٤) يوماً إلى (٢٤) ساعة للرحلات الدولية، ومن (٧) أيام إلى (٢٤) ساعة للرحلات الداخلية وترتب على ذلك تمديد إقامة المستهلك في الفندق لمدة إضافية حتى موعد الرحلة البديلة فإن المستهلك يستحق تكاليف الإقامة الفندقية والوجبات والمواصلات من وإلى المطار عن المدة الإضافية حتى موعد السفر الجديد بالإضافة إلى الرعاية والمساندة له.

حقوق المستهلك في حال تم إلغاء الرحلة أثناء تواجده في المطار:

أ. إذا كانت الرحلة البديلة على درجة أعلى لذات الناقل الجوي أو على ناقل جوي آخر على أي درجة يتحمل الناقل الجوي قيمة فارق التكلفة.

ب. إذا كانت الرحلة البديلة على ذات الناقل الجوي أو على ناقل جوي آخر على درجة إركاب أدنى، يلتزم الناقل الجي المتعاقد بإعادة فرق قيمة الدرجة وفق أقل سعر على الدرجة التي تم تخفيض درجة الاركاب عليها، إضافة إلى تعويض العميل بما يعادل (٥٠٪) من تلك القيمة.

حقوق المستهلك في حال إلغاء الرحلة في المطارات التي لا تتوفر فيها رحلات منتظمة ومستمرة بشكل يومي:

١. تأمين رحلة بديلة للرحلة الملغاة على ذات الناقل الجوي أو على ناقل جوي آخر خلال مدة لا تتجاوز (٦) ساعات من موعد إقلاع الرحلة الملغاة.

٢. إذا تجاوزت الرحلة البديلة (٦) ساعات من موعد الرحلة الملغاة، فيستحق المستهلك الرعاية والمساعدة المشار إليها سابقاً

٣. على الناقل وبعد موافقة العميل أن يوفر وسيلة نقل برية لتأمين وصول العميل إلى مقصده أو إلى أقرب مطار يمكن أن يغادر منه لنقطة الوصول، وعلى أن يعيد كامل قيمة التذكرة لذلك الجزء من الرحلة للعميل حسب درجة الشراء، إضافة إلى تعويض يعادل (٥٠٪) من تلك القيمة.

٤. وفي حال قرر المستهلك فسخ التعاقد فيستحق إعادة قيمة التذكرة لكامل التذكرة أو الجزء المتبقي منها للمستهلك إضافة إلى تعويض يعادل (١٠٠٪) من تلك القيمة.

حقوق المستهلك عند تأخير الرحلات من قبل الناقل الجوي:

١. لا يجوز للناقل الجوي تأخير الرحلات عن مواعيدها، مالم تقتضي دواعي الأمن والسلامة ذلك، وفق تقارير معتمدة من الهيئة العامة للطيران المدني.
٢. يجب إبلاغ المستهلك بتأخر الرحلة قبل وقت الإقلاع بحد أقصى (٤٥) دقيقة وعلى أن يحدد في الإبلاغ الوقت الجديد للإقلاع.
٣. في حال تأخر الرحلة أثناء تواجد المستهلك في الفندق؛ فيتحمل الناقل الجوي تكاليف تمديد الإقامة الفندقية للعميل حتى موعد الإقلاع البديل، وعلى الناقل الجوي إبلاغه بموعد الإقلاع البديل وإرشاده بما سيتم.
٤. في حال تأخر الرحلة أو احتمال تأخرها لمدة تزيد عن (٦) ساعات، فإنه يحق للمستهلك مطالبة الناقل الجوي بمعاملة الرحلة على أنها ملغاة، وللمستهلك الحقوق المذكورة سابقاً.
٥. في حال امتداد التأخير عن الموعد الجديد للإقلاع لمدة تتجاوز (٦) ست ساعات فللمستهلك حق الرعاية والمساندة المذكورة سابقاً.

حقوق المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة:

١. لا يجوز للناقل الجوي رفض إركاب أي مستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة بعد إصدار تذكرة مؤكدة الحجز له.
٢. يجب على الناقل الجوي مراعاة احتياجات المستهلكين من ذوي الاحتياجات الخاصة ـ وبدون مقابل ـ ومن أمثلة ذلك:
   أ. توفير الكراسي المتحركة، والعلامات الإرشادية الواضحة في المطار أثناء صعود الطائرة والنزول منها.
   ب. توفير منصات المعاينة من قبل الناقل الجوي لاستقبال المستهلكين من ذوي الاحتياجات الخاصة.
   ت. التأكد من توفر خدمة الصعود إلى الطائرة والنزول منها.
   ث. يتخذ الناقل الجوي الإجراءات الكفيلة بإعلام ذوي الاحتياجات الخاصة وتحديداً في حال فقدان البصر أو الصمم عن مواعيد الرحلات أو إلغائها أو تأخيرها أو تغييرها.
   ج. هـ - تقديم الرعاية الخاصة التي يحتاجها العميل أثناء إلغاء الرحلات أو تغيير مسارها بالإضافة إلى خدمات الرعاية المذكورة سابقاً في (أولاً)، وكذلك التعويضات المذكورة سابقاً.
٣. في حال رفض الإركاب أو تخفيض الدرجة للمستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة فيلتزم الناقل الجوي بما يلي:
   أ. تأمين أول رحلة مباشرة أو غير مباشرة مغادرة من المطار لجهة المقصد وتكون موافقةً في موعدها للرحلة الأصلية.
   ب. إذا لم يوفر الناقل الجوي الرحلة المناسبة، أو عدم التزامه بتوفير الخدمات اللازمة للمستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة فيستحق المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة تعويضاً يعادل (٢٠٠٪) من قيمة إجمالي تذكرة السفر.

حقوق المستهلك عند فقدان الأمتعة من قبل الناقل الجوي:

١. يستحق المستهلك الذي يحمل تذكرة سفر في حال فقدان الأمتعة أو تلفها أو تأخر الأمتعة تعويضاً بما لا يقل عن (٣٥٠) وحدة حقوق سحب خاصة، وبما لا يتجاوز (١١٣١) وحدة حقوق سحب خاصة.
٢. إذا رغب المستهلك برفع مستوى التعويض بسبب احتواء الأمتعة على متعلقات ثمينة أو مرتفعة قليلاً فإن عليه أن يفصح للناقل الجوي عنها وعن قيمتها قبل الصعود للطائرة من خلال النماذج المعدة لذلك من قبل الناقل الجوي.
٣. مدة تعويض المستهلك عن فقدان أو تلف الأمتعة هي (٣٠) ثلاثون يوماً من تاريخ استلام الناقل الجوي المطالبة بالتعويض.
٤. يستحق المستهلك تعويضاً عن تأخر أمتعته بما يعادل (٢٠) وحدة حقوق سحب خاصة عن كل يوم تأخير وبحد أقصى (١٠٠) وحدة حقوق سحب خاصة للرحلات الداخلية و (٤٠) وحدة حقوق سحب خاصة عن كل يوم تأخير للرحلات الدولية وبحد أقصى (٢٠٠) وحدة حقوق سحب خاصة.

حقوق المستهلك عند إعادة قيمة التذاكر والتعويضات من قبل الناقل الجوي:

١. إذا استحق المستهلك تعويضاً من التعويضات المنصوص عليها في الأنظمة المعنية أو إعادة قيمة التذاكر فيجب على الناقل الجوي إعطائه إياها نقداً أو عن طريق التحويل البنكي أو الشيك المصرفي أو قسائم تبادلية حسب رغبة المستهلك خلال (١٠) عشرة أيام عمل بحد أقصى من تاريخ إقرار الناقل الجوي بحق المستهلك.
٢. يحق للمستهلك في حالة استخدام القسيمة التبادلية صرفها نقداً من أي مكتب من مكاتب الناقل الجوي، أو إعادة استخدامها دون دفع أي رسوم إضافية مقابل إعادة الاستخدام.



القسم السادس : هيئة تنظيم الكهرباء والإنتاج المزدوج

حقوق المستهلك لدى مقدم خدمة صناعة الكهرباء

أولاً: توفير الخدمة

١. الحصول على الخدمة الكهربائية بدون تمييز غير مبرر من مقدم الخدمة طالما كان هو وضع قادر على دفع تكاليفها حسب المقابل المالي المعتمد.
٢. الحصول على خدمة موثوقة يعتمد عليها بصفة مستمرة.
٣. الاطلاع على التعريفة المعتمدة التي تنطبق على وضع.
٤. الحصول على إشعار بأي تغيير في التعريفة المطبقة عليه.
٥. إنذار المستهلك إنذاراُ كتابياً في حال وجود قصر في تسديد المستحقات عليه.
٦. حق المستهلك أن يستمع مقدم الخدمة إلى شكواه حول أي جانب من جوانب الخدمة والتعامل مع الشكوى بجدية والتجاوب المعقول معه خلال المدة الزمنية المحددة لذلك من قبل الهيئة.
٧. حق المستهلك بالتزام مقدم الخدمة بإحالة أي نزاع (أو شكوى) لم تتم تسويتها إلى الهيئة للنظر فيها، كما أن للمستهلك الحق في التزام مقدم الخدمة بأن يقدم معلومات مفصلة عن المسؤول في الهيئة المختص برعاية المستهلك.
٨. الحالات التي يحق لمقدم الخدمة قطع الخدمة:
   أ. إذا قصر في تسديد المستحقات عليه، بعد انقضاء مدة الإنذار المكتوب لتسديد تلك ا لمستحقا ت .
   ب. إذا حصل على الكهرباء أو زود بها شخصا آخر دون إذن من مقدم الخدمة.
   ت. إذا عبث بأي جزء من المنظومة الكهربائية أو العدادات الخاصة به.

ثانياً: الفواتير

١. من حق المستهلك تلقي فاتورة شهرية من مقدم الخدمة تحدد تفاصيل المستحقات لقاء الخدمة.
٢. من حق المستهلك أن يزود بقراءات العداد في بداية الفترة التي تغطيها الفاتورة وفي نهايتها.
٣. من حق المستهلك أن تشتمل الفاتورة تكاليف الوحدة لكل بند من بنودها.
٤. من حق المستهلك الاعتراض على دقة قراءة العداد وله الحق في أن يطلب من مقدم الخدمة فحص العداد، شريطة أن يقبل المستهلك تحمل تكاليف الفحص إذا وجد العداد سليما من الخلل.
٥. من حق المستهلك أن يسلمه مقدم الخدمة فرصة معقولة لتسديد المستحقات المتأخرة عليه.

تقع على المستهلك المسؤوليات التالية بالنسبة لتسديد مستحقات مقدم الخدمة:

٦. أن يقوم بتسديد فواتير المستحقات خلال الفترة المحددة للتسديد بعد استلام الفواتير.
٧. أن يقوم بالاتصال بمقدم الخدمة للاستفسار عن الفاتورة إذا لم تصله في الموعد المعتاد.
٨. إذا كان لديه اعتراض على بعض المستحقات التي يطلبها منه مقدم الخدمة فعليه تسديد مستحقات الخدمات غير محل الاعتراض وذلك خلال فترة دراسة اعتراضه ومناقشته مع مقدم الخدمة.
٩. القيام بالاتفاق مع مقدم الخدمة لعمل الترتيبات المناسبة للتسديد إذا كان المستهلك غير قادر على تسديد المستحقات المطلوبة منه دفعة واحدة.

ثالثاً: مسؤوليات المستهلك بما يتعلق بالتمديدات الكهربائية

١. إجراء التمديدات داخل عقاره، أو سكنه، وصيانتها، على حسابه ابتداءً من نقطة الوصل بالعداد، بينما تقع على مقدم الخدمة مسؤولية التمديدات من منظومته إلى العداد.
٢. أن يتم عمل التمديدات الكهربائية من قبل فنيين متخصصين.
٣. أن يقوم بتسديد المستحقات خلال الفترة المحددة للتسديد بعد استلام الفواتير، وأن يقوم بالاتصال بمقدم الخدمة للاستفسار عن الفاتورة إذا لم تصله في الموعد المعتاد.
٤. أن تكون التمديدات الكهربائية مطابقة للمواصفات والمعايير الفنية المعتمدة في المملكة التي تضمن السلامة والأمان للأشخاص والممتلكات.
٥. أن يتحمل مسؤولية جميع المعدات والأجهزة الموجودة في العقار الواقع تحت سيطرته الموصلة بمنظومة مقدم الخدمة، إلا إذا كان هناك اتفاق مكتوب بين المستهلك ومقدم الخدمة بخلاف ذلك.
٦. تأمين أجهزة الخدمة المستمرة دون انقطاع لمعداته التي تتطلب خدمة مستمرة دون انقطاع.
٧. حماية العداد من أي عبث، وعليه إبلاغ مقدم الخدمة فوراً إذا لاحظ حدوث ذلك.

رابعاً: حقوق المستهلك بالمطالبة بالتعويضات

يستحق المستهلك المطالبة بالتعويض المالي، في الحالات التالية:

١. عدم إيصال الكهرباء للمنشأة الجديدة خلال (٤٠) يوم عمل من تاريخ سداد مقابل الايصال.
٢. عدم تسجيل وتوصيل الخدمة للمستهلك الحالي خلال (٥) أيام عمل
٣. عدم إعادة الكهرباء بعد الانقطاع خلال (٢٤) ساعة في الأوضاع العادية.
٤. عدم إعادة الكهرباء بعد السداد (٣ ساعات للمناطق الحضرية - ٥ ساعات للمناطق شبه الحضرية والريفية)
٥. تكرار الانقطاع الكهربائي لأكثر من (٤) انقطاعات خلال السنة الميلادية. كل انقطاع يزيد عن (٤) ساعات.
٦. عدم إشعار المستهلك قبل (٤٨) ساعة من انقطاع الكهرباء المخطط له.
٧. عدم معالجة الشكوى المتعلقة بالفواتير خلال ١٥ يوم عمل.

آلية مطالبة المستهلك بالتعويضات

يحق للمستهلك في حال اخفاق مقدم الخدمة بتحقيق الحد الأدنى من الخدمات التقدم بطلب تعويض عن طريق موقع مقدم الخدمة الكهربائية وذلك عن طريق تقديم شكوى إلى الهيئة عبر

الموقع الإلكتروني sa.gov.ecra.www.


مؤسسة النقد العربي السعودي
Saudi Arabian Monetary Authority
القسم السابع : مؤسسة النقد العربي السعودي

أولاً: التمويل

مبادئ حماية عملاء شركات التمويل

١. تلتزم جهة التمويل بالإفصاح للعملاء قبل إبرام اتفاقية التمويل عن كل ما يتعلق بالمنتج أو الخدمة التمويلية، ومن ذلك على سبيل المثال: الرسوم والعمولات وتكاليف الخدمات الإدارية ومعدل النسبة السنوي، وإجراءات السداد المبكر، وإجراءات إنهاء اتفاقية التمويل، وإجراءات الانسحاب إن وجدت.
٢. تلتزم جهة التمويل بإحاطة العميل بأي تغييرات في الأحكام والشروط خلال (٣٠ يوم عمل) على الأقل قبل إجراء أي تغيير، ويحق للعميل الاعتراض عليها خلال (١٠ أيام عمل) من تاريخ استلامه الإشعار، ولا يحق لجهة التمويل إجراء أي تغيير على الرسوم والعمولات بعد توقيع اتفاقية التمويل.
٣. تلتزم جهة التمويل بالإفصاح للعملاء عن أي تغطية تأمينية والمُستفيد منها وكافة التفاصيل المرتبطة بها.
٤. تلتزم جهة التمويل بتقديم الاستشارة والنصح للعملاء عند اختيارهم الخدمات أو المنتجات أو عند مواجهتهم صعوبات مالية.

حقوق المستهلك في عقود التمويل العقاري

حقوق المستهلك قبل أو عند إبرام عقد التمويل

١. على شركة التمويل توفير نظام مناسب يستطيع من خلاله الحصول على المعلومات الضرورية عن العملاء لتقدير احتياجاتهم من المنتجات والخدمات التمويلية وتقديم العروض الملائمة حسب احتياجاتهم.
٢. على شركة التمويل تقديم الاستشارة والنصح للعملاء في اختيار المنتج أو الخدمة التمويلية الملائمة لاحتياجاتهم.
٣. على شركة التمويل قبل إبرام اتفاقية التمويل الإفصاح لعملائها عن كل ما يتعلق بالمنتج أو الخدمة التمويلية المطلوبة وأن تزودهم بالأحكام والشروط الأساسية للمنتج أو الخدمة التمويلية، ومن ذلك- على سبيل المثال لا الحصر- ما يلي:
   أ. الرسوم والعملات وتكاليف الخدمات الإدارية ومعدل النسبة السنوي.
   ب. فترة سداد التمويل.
   ت. إجراءات السداد المبكر.
   ث. إجراءات إنهاء اتفاقية التمويل.
   ج. إجراءات حق الانسحاب إن وجدت.
   ح. التزامات وواجبات كل طرف بموجب الاتفاقية.
   خ. أي بند يحق للشركة تعديله بعد سريان الاتفاقية.
   د. أي قيد أو شرط قد يترتب عليه ضرر بمصلحة العميل.
   ذ. إجراءات التعامل مع الشكوى.
   ر. الإفصاح عن إجراءات التعامل مع اتفاقية التمويل في حالة وفاة العميل الذي تم منحه التمويل.
   ز. الإفصاح عن أي تغطية تأمينية والمستفيد من تلك التغطية وآلية تقسيم التعويض في حال حدوث تلف الأصل الممول، وذلك ليتمكن العميل من اتخاذ قراره بالحصول على التمويل من عدمه.
   س. تزويد كل طرف متعاقد بنسخة من اتفاقية التمويل وكافة ملحقاتها في مدة لا تتجاوز ١٠ أيام عمل بعد إبرام الاتفاقية.
٤. يجب أن يحرر عقد التمويل العقاري كتابيا أو إلكترونيا بين الممول العقاري والمستهلك، ويجب أن يتضمن العقد على الأقل البيانات والمعلومات الآتية:
   أ. أسماء أطراف عقد التمويل العقاري، ورقم السجل المدني أو رقم الإقامة للمستهلكين، وعناوينهم الرسمية، ووسائل الاتصال بهم، وتشمل الهاتف الجوال، والبريد الإلكتروني إن وجد.
   ب. الوسيط العقاري إن وجد.
   ت. مدة عقد التمويل العقاري.
   ث. إجمالي مبلغ التمويل العقاري.
   ج. كلفة الأجل وشروط تطبيقها وأي مؤشر أو معدل مرجعي لكلفة الأجل الابتدائية المتفق عليها ومدد وشروط وإجراءات تغير كلفة الأجل.

ح. معدل النسبة السنوي محسوبا وفق أحكام اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التمويل.
خ. إجمالي المبلغ المستحق الأداء على المستهلك محسوبا في وقت إبرام عقد التمويل العقاري مع بيان الفرضيات المتبعة في حساب ذلك المبلغ.
د. مقدار مبلغ الأقساط المتعين على المستهلك سدادها وعددها ومددها وأسلوب توزيعها على المبالغ المتبقية في حال كانت كلفة الأجل ثابتة، وفي حال كانت كلفة الأجل متغيرة يجب وضع ثلاثة أمثلة لمقدار الأقساط أخذا بالاعتبار كلفة الأجل الابتدائية وكلفتين أعلى وأدنى منها.
ذ. مدد سداد الرسوم أو الأموال التي يلزم سدادها دون سداد مبلغ التمويل، وشروط ذلك السداد.
ر. بيان الآثار المترتبة على التأخر في أداء الأقساط.
ز. الضمان والتأمين اللازم.
س. إجراءات ممارسة حق الانسحاب وشروطه والالتزامات المالية المترتبة على ممارسته.
ش. إجراءات السداد المبكر وإجراءات تعويض الممول العقاري عند الاقتضاء، وكيفية تحديد هذا التعويض.
ص. إجراء ممارسة حق إنهاء عقد التمويل العقاري.
ض. بيانات المسكن محل عقد التمويل العقاري.
ط. إقرار الممول العقاري بتحققه من سلامة ملكية العقار وخلوه من الالتزامات العينية، وبيان حالته، وإقرار المستهلك باطلاعه على العقار ومعاينته والموافقة عليه.
ظ. وصف معادلة تحديد السعر في عقود التمويل العقاري متغيرة سعر كلفة الأجل لتمكين المستهلك من فهم كلفة الأجل، وتوزيع الكلفة على مدة الوفاء.

٥. يجب أن يتصدر عقد التمويل العقاري ملخص يتضمن المعلومات الأساسية للمنتج التمويلي وأحكام عقد التمويل الأساسية، بلغة واضحة للمستهلك، وفقا للنموذج الذي تقرره المؤسسة وأن يوثق تسلم للمستهلك هذا الملخص في ملف التمويل.
٦. يجب أن ينص في عقد التمويل العقاري على حق الممول العقاري في نقل جميع حقوقه إلى الغير في السوق الثانوية دون موافقة المستهلك، بما في ذلك حق الرهن والضمانات الأخرى.

حقوق المستهلك في تقديم الشكاوى:

على شركة التمويل وضع آلية تقديم الشكوى في مكان واضح بمبنى جهة التمويل وفروعها كافة وإدراجها على موقعها الإلكتروني وتوفير نسخة للعملاء في حال رغبتهم الحصول عليها مكتوبة، كما ينبغي لجهة التمويل شرح إجراءات تصعيد الشكاوى إلى جهات أخرى إذا لم يقبل العميل التسوية التي تم إجراؤها.

الإجراءات التي يجب على جهة التمويل اتخاذها عند تلقي شكاوى العملاء

١. إشعار العميل عن طريق وسائل اتصال مضمونة باستلام الشكوى وإبلاغه بالنواقص -إن وجدت- خلال (٥ أيام عمل).
٢. تزويد العميل برقم الشكوى وبيانات الاتصال لمتابعة المستجدات على الشكوى المقدمة.
٣. الرد بالنتائج للعميل خلال مدة لا تتجاوز ١٠ أيام عمل من تلقي الشكوى مكتملة.
٤. توثيق القناة المستخدمة في التواصل مع المشتكي والاحتفاظ بسجلاتها.

مبادئ التمويل المسئول للأفراد

تهدف هذه المبادئ إلى تعزيز الشمول من خلال توفير التمويل المناسب لجميع فئات المجتمع ضمن نطاق يمكن للعميل تحمله مع ضمان العدالة والتنافسية بين الممولين بما يحافظ على فعالية الإجراءات والآليات المتبعة من قبلهم وضمان كفاءتها.

كما يجب على الممول استخدام نماذج وأدوات مالية لقياس إمكانية تحمل الالتزامات الائتمانية الشهرية ومدى ملائمة التمويل لاحتياجات وظروف العميل، بناء على تقييم لصافي الدخل الشهري للعميل، ويقوم هذا النوع من النماذج على أساسيات من أبرزها حصر وتصنيف للمصاريف الأساسية المعتادة لفئات العملاء المختلفين، ويشمل

الحد الأدنى من المصاريف الأساسية التالي:

١. مصاريف الأغذية، وتتأثر بعدد الأفراد المعالين.
٢. مصاريف السكن(الإيجار) والخدمات، وتعتمد على ما إذا كان العميل مالكاً لمنزله أو مستأجراً له أو غيرها.
٣. أجور عمالة منزلية.
٤. مصاريف التعليم، وتتأثر بعدد الأفراد المعالين.
٥. مصاريف الرعاية الصحية، وتتأثر بعدد الأفراد المعالين.
٦. مصاريف النقل ومصاريف الاتصالات.
٧. مصاريف التأمين للفرد شخصاً ومن يعولهم، بحسب الحال.
٨. أي تكاليف أو مصاريف مستقبلية متوقعة.

ويضاف إليها، الالتزامات الائتمانية الشهرية القائمة التي يمكن التحقق منها من خلال شركات المعلومات الائتمانية المرخص لها والتمويل الممنوح من قبل جهة العمل أو الأصدقاء والأقارب أو غيرها من التمويلات الأخرى والتي تسدد عن طريق أقساط شهرية أو نصف سنوية أو غيرها
.

يجب الالتزام بشروط احتساب الالتزامات الائتمانية الشهرية للعميل على النحو التالي:

١. يكون الالتزام الائتماني الشهري للبطاقة الائتمانية مساوياً للحد الأدنى للسداد من السقف الائتماني لكل بطاقة ائتمان مصدرة للعميل.
٢. تشمل الالتزامات الائتمانية الشهرية جميع الالتزامات الائتمانية تجاه الممولين ومؤسسات الإقراض الحكومية المتخصصة وأي التزامات ائتمانية أخرى مثل القروض من جهة العمل أو الأصدقاء والأقارب أو غيرها من التمويلات الأخرى.
٣. يجب الالتزام بشروط احتساب إجمالي الدخل الشهري للعميل على النحو الآتي:
   أ. يحتسب من إجمالي الراتب ما يكون موثقاً بأي وسيلة من جهة العمل.
   ب. يحتسب من الدخل الآخر نصف المتوسط الشهري لإجمالي المبالغ المالية التي يحصل الشخص من أي مصدر دخل دوري سواء كان شهرياً أو سنوياً أو ذا فترة دورية أخرى، بما في ذلك البدلات أو المكافآت التي تدفع بشكل دوري، أو عوائد إيجار الأصول أو عوائد الاستثمارات وغيرها والتي يمكن التحقق منها بناء على كشف حساب العميل لمدة سنتين على الأقل أو بموجب وثائق رسمية تثبت استمراريتها.
   ت. لا يجوز احتساب ما يحصل عليه العميل من الإعانات الحكومية مثل برنامج حساب المواطن أو الضمان الاجتماعي ضمن 'جمالي الدخل الشهري للعميل، إلا أنه يجوز احتساب الدعم الحكومي ضمن إجمالي الدخل الشهري للعميل وذلك لمنتجات التمويل العقاري.

ضوابط واجراءات التحصيل للعملاء الأفراد

تهدف هذه الضوابط إلى تنظيم آلية التحصيل والتواصل مع العملاء الأفراد وضامنيهم بشكل يتيح لجهات التمويل اتباع إجراءات واضحة ومحددي بما يحمي حقوق أطراف العلاقة والتي تطبق على البنوك والمصارف وشركات التمويل الخاضعة لإشراف المؤسسة.

أولاً: التواصل مع العملاء:

يجب على جهة التمويل بذل العناية اللازمة للتواصل مع العملاء قبل التقدم للجهات القضائية المختصة مع الالتزام بما يلي:

١. تنحصر وسائل الاتصال الموثقة التي يحق لجهة التمويل استخدامها عند التواصل مع العملاء أو ضمانيهن بما يلي:
   أ. البريد الإلكتروني.
   ب. البريد المسجل.
   ت. العنوان الوطني.
   ث. الرسائل النصية.
   ج. الاتصال الهاتفي.

٢. ألا يزيد عدد محاولات الاتصال الهاتفي مع العميل عن عشرة مرات كل ثلاثين يوماً، كما يجب أن يتاح للعميل إمكانية معاودة الاتصال على الرقم الذي تم الاتصال منه.
٣. توثيق جميع المكالمات الهاتفية مع العملاء (الواردة أو الصادرة) والاحتفاظ بسجلاتها لمدة لا تقل عن عشر سنوات من تاريخ الاتصال.
٤. في حال اعتراض العميل على المبلغ المطالب به فيجب على جهة التمويل اتباع الآتي:
   أ. توثيق هذا الاعتراض.
   ب. تسجيل شكوى للعميل بناء على تعليمات المؤسسة بهذا الخصوص.
   ت. تزويد العميل بالفترة الزمنية المتوقعة لمعالجة شكواه، على ألا تتجاوز المدد النظامية لمعالجة الشكوى.
   ث. عدم التواصل مع العميل لتذكيره بوجود متعثرات إلى حين معالجة الشكوى.

إجراءات التحصيل من حسابات العملاء:

١. يحضر على البنوك والمصارف القيام بالآتي:
   أ. استقطاع أي مبالغ من حسابات العميل دون وجود حكم أو قرار قضائي أو دون الحصول على موافقة مسبقة من العميل أو شمولية عقد التمويل على ذلك.
   ب. الحجز على حسابات أو أرصدة العملاء ولو بشكل مؤقت وعدم تمكينهم من الاستفادة من المبالغ المتوافرة دون حكم أو قرار قضائي.
   ت. استقطاع أكثر من قسط شهري واحد لكل تمويل خلال دورة إيداع الراتب الواحد مالم يكن هنالك حكم أو قرار قضائي أو الحصول على موافقة مسبقة من العميل.
   ث. استقطاع القسط الشهري في تاريخ يسبق تاريخ الاستحقاق المتفق عليه، أو حجز قيمة القسط قبل تاريخ الاستحقاق.
   ج. حجز أو خصم مستحقات نهاية الخدمة للعملاء المواطنين مالم يكن هنالك حكم أو قرار قضائي.
٢. تلتزم البنوك والمصارف – بناء على طلب العميل- بإعادة جدولة المديونية في حال ثبوت تغير ظروف العميل (اجبارياً) دون منح تمويل جديد ودون أي رسوم إضافية ودن أي تغيير في كلفة الأجل، وعلى البنوك والمصارف تنفيذ الجدولة خلال فترة لا تتجاوز الثلاثين يوماً من تاريخ تزويد العميل بالمستندات الازمة ويستثنى من ذلك عقود التمويل الممنوحة بضمان الأصل.
٣. تلتزم البنوك والمصارف بناء على طلب العميل بإعادة جدولة المديونية في حال ثبوت تغير ظروف العميل اختيارياً مع امكانية تغيير كلفة الأجل ودون أي رسوم إضافية، على أن يتم تنفيذ الجدولة خلال فترة لا تتجاوز الثلاثين يوماً من تاريخ تزويد العميل بالمستندات اللازمة، ويستثنى من ذلك عقود التمويل الممنوحة بضمان الأصل.

ضوابط تحصيل جهات التمويل من عملائها الأفراد

يحق لجهة التمويل البدء في اتخاذ الإجراءات النظامية على العميل المُتعثر عن السداد مع الجهات القضائية المُختصة، مع ضرورة إخطار العملاء بذلك عند تخلّف العميل عن السداد لأكثر من ثلاثة أشهر متتالية أو خمسة أشهر مُتفرقة طوال فترة التمويل، على أن تكون آخر محاولة تواصل مع العميل من خلال العنوان الوطني. كما أوجبت على جهة التمويل عند صدور حكم أو قرار قضائي ضد العميل المُتعثر عن السداد؛ الالتزام بالقرار الصادر عن الجهات القضائية، مالم يتفق الطرفان.

ثانياً التأمين:

مبادئ حماية عملاء شركات التأمين

على عملاء شركات التأمين معاملة المستهلك بعدل وإنصاف ومهنية، وعدم تضارب المصالح، والإفصاح والشفافية، في تعاملاتها مع العميل بالسياسات المكتوبة لضمان التعامل العادل مع العملاء كافة دون تمييز أو تفضيل بين عملائها الحاليين والمستقبليين، وحمايتهم من عمليات الاحتيال، إضافة لحماية خصوصية المعلومات.

شروط الوثيقة التأمينية:

يجب أن تكون وثيقة التأمين مكتوبة بخط واضح ولغة يسهل فهمها من عامة الناس، وأن تشمل الآتي:

١. يجب أن تتضمن عناصر الوثيقة التالي:
   أ. رقم الوثيقة، على أن يذكر في جميع الأوراق التي لها صلة بالوثيقة.
   ب. اسم المؤمن له وعنوانه البريدي.
   ت. فترة التغطية.
   ث. وصف التغطية وحدودها.
   ج. الاقتطاع.
   ح. التغطية الإضافية.
   خ. الشروط والاستثناءات الخاصة.
   د. سعر التأمين، ومبلغ الاشتراك وأسس الحساب والعمولات المدفوعة عن الوثيقة.
   ذ. قائمة بالممتلكات أو المصالح المؤمن عليها.
٢. نص الوثيقة الذي يتضمن نوع التغطية والأحكام والشروط العامة والاستثناءات.
٣. المرفقات التي توضح التغطيات الإضافية والشروط والاستثناءات الخاصة التي لم يتطرق إليها أعلاه وتختلف عن الاتفاقية الأصلية.
٤. التوقيع وختم الشركة على الوثيقة ومرفقاتها.

حقوق المستهلك اتجاه شركة التأمين:

١. على الشركة إطلاع المستهلك على شروط وأحكام واستثناءات الوثيقة قبل إبرامها.
٢. عند قبول الشركة تغطية خطر ما، يزود المستهلك بإشعار تغطية مؤقت حتى يتم إصدار الوثيقة ويزود المستهلك بنسخة منها خلال ثلاثين يوماً من تاريخ بداية التغطية.
٣. يتم تعديل وثيقة التأمين بموجب طلب كتابي من المستهلك وذلك عن طريق إصدار ملحق للوثيقة معتمد من الشركة.

يكون الطلب الصادر من العميل أو من يمثله هو الأساس للمعلومات الواردة في الوثيقة، وعند تعبئة الطلب يجب الأخذ في الاعتبار الآتي:

١. وجود مصلحة تأمينية للمستهلك تتمثل في إمكانية تحمله خسارة أو مسؤولية ناتجة عن حدوث الضرر محل التأمين.
٢. الإدلاء بجميع الحقائق الجوهرية المتعلقة بمحل التأمين.
٣. أن يكون الهدف أو الغرض من التأمين إعادة المستهلك إلى وضعه المالي الذي يسبق الخسارة مباشرة.
٤. ألا يكون التأمين مخالفاً للأنظمة واللوائح والتعليمات.

إلغاء وثيقة التأمين

١. لا يجوز للشركة إلغاء التأمين ساري المفعول، مالم تنص وثيقة التأمين على شروط الإلغاء وحق الشركة في ذلك وعلى الشركة رد جزء نسبي من قيمة الاشتراك المدفوع عن المدة غير المنقضية من التأمين الملغى، وأن يكون الحد الأدنى للمهلة المعطاة للمستهلك ٣٠ يوماً قبل تاريخ سريان الإلغاء الذي حددته الشركة.
٢. يجوز للمستهلك إلغاء التأمين، واسترداد جزء من الاشتراك المدفوع حسب جدول المدة القصيرة بعد تسوية المطالبات إن وجدت.
٣. يجب أن يكون لدى الشركة أسباب مقنعة للإلغاء التأمين أو عدم تجديده ولا يعد قرار الشركات الأخرى لوحدة سببا مقنعا.

حقوق المستهلك فيما يخص التأمين على السيارات

التغطية التأمينية:

تلتزم الشركة في حالة حدوث ضرر مغطى بموجب وثيقة التأمين سواء كان ناشئاً عن استعمال المركبة أو توقفها داخل أراضي المملكة العربية السعودية بتعويض الغير نقدا في حدود الاحكام والشروط الواردة في هذه الوثيقة عن المبالغ جميعها التي يلزم المستهلك أو السائق بدفعها لقاء:

١. الاضرار الجسدية التي تلحق بالغير داخل المركبة أو خارجها.
٢. الاضرار المادية خارج المركبة.
٣. المصاريف

حدود التغطية التأمينية:

في حال وقوع حادث يترتب عليه دفع تعويضا وفقا لأحكام هذه الوثيقة فان الحد الأقصى لمسؤولية الشركة في الواقعة الواحدة خلال فترة سريان وثيقة التأمين بالنسبة للأضرار الجسدية (بما في ذلك الديات والمبالغ المقدرة عن الإصابات والمصاريف الطبية) والأضرار المادية معا لن تتجاوز مبلغا إجماليا (قدره ١٠,٠٠٠,٠٠٠ ريال) عشرة ماليين ريال سعودي حدا أقصى لمسئولية الشركة.

مالا يجوز للشركة التمسك به تجاه الغير

لا يجوز للشركة أن تتمسك تجاه الغير بعدم مسئوليتها عن التعويض بموجب هذه الوثيقة بسبب ارتكاب المستهلك أو السائق أي مخالفة سواء كانت المخالفة قبل الحادث أو بعده أو بسبب عدم التزامه بما ورد في هذه الوثيقة، مع عدم الإخلال بحق الشركة بالرجوع على المستهلك أو السائق بعد الدفع للغير بكافة الطرق النظامية إن كان للرجوع ما يبرره

الحالات التي تلتزم الشركة بتعويض الغير عنها مع احتفاظها بحق الرجوع على المستهلك أو السائق أو المسئول عن الحادث

للشركة حق الرجوع على المستهلك أو السائق أو المسئول عن الحادث الاسترداد ما دفعته للغير في أي من الحالات التالية:

١. أي مسئولية أو مصاريف تنشأ أو تترتب عندما تكون المركبة المؤمن عليها:
   أ. مستعملة على وجه يخالف قيود الاستعمال المبينة في الجدول.
   ب. تحمل عددا من الركاب يتجاوز السعة المصرح بها للمركبة، وثبت أن حصول الحادث كان بسبب هذا التجاوز.
   ت. مستعملة في أي نوع من أنواع السباقات أو تحديد سرعة الانطلاق أو في تجربة اختبار القدرة
   ث. قيادة أي شخص وهو تحت تأثير المخدرات أو المشروبات الكحولية أو العقاقير الطبية التي لا يسمح طبيا بالقيادة بعد تناولها
   ج. قيادة أي شخص يقل عمره عن (١٨) عاما ما لم يكن هو المستهلك وما لم يرد اسمه ضمن أسماء السائقين المجازين الذين تقل أعمارهم عن ٢١ سنة في جدول الوثيقة
   ح. مسروقة أو مأخوذة غصبا.
   خ. قيادة أي شخص لا يحمل رخصة قيادة أو ال يحمل تصريحا يؤهله لقيادة هذه الفئة من المركبات أو بسبب إلغاء رخصة القيادة مؤقتا أو بصفة دائمة
   د. مستعملة ضمن المناطق التي ال يسمح عادة للعامة بدخولها مثل المطارات أو الموانئ البحرية ما لم تكن المركبة مستخدمة لأغراض تجارية في النطاق المسموح به.
٢. إذا ثبت أن المستهلك أدلى ببيانات غير صحيحة أو أخفى وقائع جوهرية في نموذج طلب التامين تؤثر على قبول الشركة تغطية الخطر أو سعر التأمين أو شروطه.
٣. إذا ثبت وقوع الحادث عمدا من جانب المستهلك أو السائق.
٤. عدم إبلاغ المستهلك الشركة كتابيا خلال عشرة أيام عمل عن أي تغيير جوهري صرح به في نموذج طلب التامين.
٥. هروب المستهلك أو سائق المركبة من موقع الحادث.
٦. إقرار المستهلك أو السائق بتحمل مسئولية الحادث دون وجه حق بقصد الإضرار بالشركة.

٧. .تجاوز المستهلك أو السائق الإشارة الحمراء.
٨. السير بالمركبة عكس اتجاه السير.
٩. التفحيط.

إجراءات تسوية المطالبات والتزامات شركات التأمين بها:

١. تلتزم شركات التأمين عند تلقي أي مطالبة بتزويد مقدمها ما يفيد استلامها المطالبة وإعلامه بأي نواقص خلال ٣ أيام عمل (للأفراد) وتسعة أيام عمل (للشركات).
٢. للشركة تعيين خبير معاينة أو مقدر خسائر إذا كان ذلك ضروريا خلال مدة زمنية لا تتجاوز ثلاثة أيام عمل (للأفراد) وتسعة أيام عمل (للشركات) من تاريخ استلام المطالبة.
٣. تلتزم الشركة بتسوية المطالبات بكل نزاهة وعدالة دون أي مساومة خلال مدة أقصاها خمسة عشر يوماً (للأفراد) وخمسة وأربعون يوماً هجرياً (للشركات).
٤. في حال عدم التزام الشركة بتسوية المطالبات خلال الفترة النظامية لأسباب غير منطقية يحق للمستهلك التقدم بطلب الى لجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية لإلزام الشركة بتعويضه عن تكاليف تحملها نتيجة عدم استخدامه للمركبة بسبب تأخر الشركة في تسوية المطالبة مثل (اجرة سيارة بديلة)

تلتزم الشركة بإبلاغ مقدم المطالبة بقبول أو رفض المطالبة، مع توضيح مبلغ التعويض وكيفية التوصل إليه أما عند رفض المطالبة فإن الشركة تلتزم بالآتي:

١. تزويد المستهلك بأسباب الرفض.
٢. إبلاغ المستهلك إمكانية تقديم دعواه إلى لجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية.
٣. تزويد المستهلك بنسخة من الوثائق والمستندات المؤيدة لقرار الشركة في حال طلب مقدم المطالبة ذلك من الشركة خطيا.

آلية تسليم مبلغ التعويض

تلتزم الشركة بتسوية وتسديد المطالبات التأمينية من خلال إيداع مبلغ التعويض في الحساب البنكي للمستفيد مباشرة عن طريق الحساب المصرفي الدولي.

التزامات الشركة في حال التأخر في تسوية مطالبة مكتملة المستندات:

١. يحق للشركة في حال تعثر المؤمن له عن سداد اشتراك الوثيقة إدراج اسم المؤمن له في نظام الشركة المرخص لها بجمع المعلومات الائتمانية.
٢. الحالات التي تلتزم الشركة بتعويض الغير عنها مع احتفاظها بحق الرجوع على المؤمن له أو السائق أو المتسبب في الحادث: إذا ثبت أن قيادة المركبة تمت دون الحصول على رخصة قيادة لنوع المركبة طبقاُ للأنظمة واللوائح ذات العلاقة أو أن تكون الرخصة قد صدر أمر بسحبها من الجهات المختصة أو كانت منتهية وقت الحادث مالم يجدد الرخصة المنتهية خلال ٥٠ يوم عمل من تاريخ الحادث.
٣. على الشركة إخطار المؤمن له خلال عشرين يوم عمل من تاريخ تقديم المطالبة التي تنطبق عليها إحدى حالات الرجوع. كما على الشركة ممارسة حق الرجوع خلال مدة أقصاها سنة من تاريخ تسوية المطالبة.

حقوق المستهلك فيما يخص عقد الإيجار التمويلي

١. يجب أن يحرر عقد كتابي أو إلكتروني بين المؤجر والمستهلك، يتضمن بيانات تتعلق بالمتعاقدين، والأصل المؤجر، وحالته، والأجرة، وآجال سدادها، ومدة العقد، وشروطه، ويسجل لاحقًا في سجل العقود وفقًا لأحكام هذا النظام، ويلحق بسجله أي تعديل يطرأ عليه.
٢. يجوز للمستهلك قبل إبرام العقد تحديد أوصاف الأصل المراد استئجاره مع المورد أو المنتج أو المقاول، ويكون المستهلك مسؤولا عما يترتب على تحديده لأوصاف الأصل وإن حددت الأوصاف بناء على موافقة من المؤجر، فلا تكون ملزمة للمؤجر إلا في حدود الموافقة.

٣. إذا فوض المؤجر المستهلك -كتابة -بتسلم الأصل المؤجر مباشرة من المورد أو المنتج أو المقاول وفقًا للشروط والأوصاف المحددة في العقد، فيجب أن يكون التسليم بموجب محضر يثبت فيه حالة الأصل المؤجر، ويكون المستهلك مسؤولا تجاه المؤجر عن أي بيان عن الأصل أثبت في محضر التسلم الموقع. وإن امتنع المورد، أو المنتج، أو المقاول عن توقيع المحضر، فللمستهلك رفض تسلمه.
٤. يدفع المستهلك دفعات الأجرة المتفق عليها في المواعيد المحددة في العقد حتى ولو لم ينتفع بالأصل المؤجر، إلا إذا كان عدم الانتفاع بسبب المؤجر.
٥. يجوز اشتراط تقديم حلول دفعات أجرة مستقبلية، يدفعها المستهلك في حال تأخره في السداد، بشرط ألا تتجاوز عدد الدفعات التي تأخر عن سدادها.
٦. يجوز تعجيل جزء من الأجرة، ويرد المعجل من الأجرة إن تعذر تسليم الأصل أو الانتفاع به بسبب لا يعود إلى المستهلك.
٧. إذا كان اقتناء محل العقد أو تشغيله أو تسييره يستلزم رخصة، فللمستهلك أن يتقدم إلى الجهة المختصة بطلب الحصول على هذه الرخصة، استنادا إلى العقد المسجل ويجوز أن تصدر الرخصة باسم المؤجر متضمنة ما يدل على أن الأصل في حيازة المستهلك بموجب العقد.
٨. يتحمل المستهلك جميع الرسوم النظامية للحصول على الرخصة وتجديدها، ما لم يتفق على خلاف ذلك.

التزامات المستهلك في نظام الإيجار التمويلي:

١. يلتزم المستهلك باستعمال الأصل المؤجر في الأغراض المتفق عليها في حدود الاستعمال المعتاد، ويكون مسؤولا عن القيام بأعمال الصيانة التشغيلية على نفقته وفق الأصول الفنية المتبعة. أما الصيانة الأساسية فإنها تلزم المؤجر، ما لم يتفق الطرفان على التزام المستهلك بها، وتكون حينئذ فيما ينشأ عن استخدام المستأجر للأصل دون ما يكون ناشئًا من خلل أو عيب في الأصل المؤجر.
٢. يلتزم المستهلك بإشعار المؤجر (على عنوانه) بما يطرأ على الأصل المؤجر من عوارض تمنع الانتفاع بها كليًّا أو جزئيًّا فور حدوثها، وفق ما تحدده اللائحة
٣. لا يجوز للمستهلك إجراء أي تغيير أو تعديل في الأصل المؤجر دون موافقة محررة من المؤجر، تتضمن طبيعة التغيير أو التعديل، ونطاقه، والمسؤول عن كلفته.
٤. لا يجوز للمستهلك ترتيب حقوق على ملكية الأصل، أو رهنه لطرف ثالث إلا بموافقة محررة من المؤجر.

هلاك الأصل المؤجر:

١. لا يتحمل المستهلك تبعة هلاك الأصل المؤجر ما لم يتعدّ أو يفرط، فإن كان الهلاك بتعد أو تفريط من المستهلك؛ فيتحمل المستأجر قيمة الأصل عند الهلاك باستثناء ما يغطيه التأمين.
٢. يتحمل المؤجر تبعة الهلاك إذا كان بسببه أو بقوة قاهرة.
٣. يتحمل المؤجر التأمين التعاوني على الأصل المؤجر، ولا يجوز اشتراطه على المستهلك.

إثبات ملكية الأصل المؤجر:

١. تثبت ملكية المؤجر للأصول المؤجرة في مواجهة الغير بتسجيل العقود وفقًا للأنظمة المعنية.
٢. على المؤجر في حال التسديد اتخاذ إجراءات التأشير على سجل العقود.
٣. لا يجوز الاحتجاج في مواجهة الغير بما يطرأ على العقد من تعديل لشروطه أو تغير أطرافه إلا من تاريخ التأشير على سجله بذلك.

تسليم الأصول الثابتة:

١. إذا لم تسلم الأصول الثابتة المؤجرة، فللمؤجر تقديم طلب إلى المحكمة المختصة لإصدار حكم بتسليم الأصل المؤجر، على أن يبت في الطلب خلال مدة أقصاها (ثلاثون) يوما من تاريخ تقديمه.
٢. للمؤجر وفقًا لأحكام هذا النظام استرداد الأصول المنقولة من المستهلك في الحالات التي يتضمن العقد بين الطرفين حق المؤجر في استردادها. ويتولى الإشراف على تنفيذ استرداد الأصل من المستهلك شركات متخصصة مرخص لها من وزارة العدل وفقًا لنظام التنفيذ.

يفسخ عقد الإيجار التمويلي في الحالات التالية:

١. ينفسخ العقد إذا هلك الأصل المؤجر هلاكا كليًّا.
٢. إذا كان هلاك الأصل المؤجر هلاكا جزئيًّا مخلاً بالمنفعة، ولم يقم المؤجر خلال ميعاد مناسب بإعادة الأصل المؤجر إلى الحال التي كان عليها أو إبداله بأصل مماثل يقبله المستهلك؛ جاز للمستهلك فسخ العقد أو الاتفاق مع المؤجر على استمرار العقد وتعديل الأجرة بما يتناسب مع حال الهلاك الجزئي للأصل. وفي حال استمرار العقد على حاله، فلا أجرة على المدة التي استغرقت للإصلاح ما لم يعوضه المؤجر خلال هذه المدة بأصل آخر لا يقل عن الأصل المؤجر.
٣. إذا صدر عن السلطات المختصة ما يمنع الانتفاع الكلي بالأصل المؤجر دون سبب من المستهلك، ينفسخ عقد الإيجار وتسقط الأجرة من وقت المنع.
٤. تحدد اللائحة المعايير المحددة لما يستحقه كل طرف عند فسخ العقد أو انفساخه أثناء مدة الإجارة، بما يحقق العدالة بين الطرفين وفق الأصول الشرعية، مع مراعاة ما استحق من تعويضات تأمينية.

المعلومات الائتمانية

حقوق المستهلك في المعلومات الائتمانية

١. لا يؤسس للمستهلك سجل ائتماني لدى الشركات للمرة الأولى إلا بعد موافقته الخطية.
٢. يجب إبلاغ المستهلك سبب رفض تعامله الائتماني، في حالة طلبه.
٣. يحق للمستهلك الذي رفض تعامله الائتماني الحصول مجانا على نسخة من سجله الائتماني لمرة واحدة فقط.
٤. يحق للمستهلك الحصول على نسخة من سجله الائتماني في أي وقت -بشرط أن يسدد المقابل المالي لذلك -وله الحصول على نسخة من سجله مجانا لمرة واحدة بعد تأسيس السجل.
٥. يحق للمستهلك إضافة معلومات إلى سجله الائتماني توضح وجهة نظره الشخصية على ما ورد فيه من معلومات ائتمانية.
٦. يحق للمستهلك الذي يكتشف خطأ في سجله الائتماني أن يطلب من الشركة تصحيح المعلومات الخاطئة، وذلك بعد تقديمه المستندات المؤيدة لطلبه.
٧. يحق للمستهلك إذا لم تصحح المعلومات الخاطئة في سجله الائتماني، أو لاحظ أن سجله الائتماني قد تم طلبه لسبب غير مشروع أن يتقدم بشكواه إلى اللجنة المكونة بموجب هذا النظام لإصدار القرار المناسب.

حفظ المعلومات وسريتها:

١. يجب على الشركات حفظ المعلومات الائتمانية لديها.
٢. يجب على الشركات إعداد سجل يتضمن جميع طلبات السجلات الائتمانية للمستهلكين وحفظها لديها.



القسم الثامن: وزارة النقل

سيارات الأجرة:

١. للمستهلك حق الحصول على خدمة التنقل بالسيارات الصغيرة مقابل أجر من قبل كل شخص تابع لمنشأة مرخص لها بهذا النشاط.
٢. للمستهلك الحق في الحصول على الأجرة الخاصة على سيارات خاضعة لتغطية تأمينية تشمل على الأقل المسؤولية تجاه الغير والسائق والركاب.
٣. يحق للمستهلك الحصول على الخدمة من أفراد تابعين لمنشأة مرخص لها بنقل الركاب بالسيارات مقابل أجرة.
٤. يحق للمستهلك الحصول على الخدمة من قبل سائق له القدرة على القيادة وحاصل على رخصة قيادة عامة ولديه اللياقة الصحية والبدنية.

الأجرة:

١. يكون احتساب الأجرة وفق ما يتفق عليه بين المنشأة والركاب، حدود تقديم الخدمة:

يجوز للمنشأة نقل الركاب من المدينة محل الترخيص لمدينة أو مدن أخرى شريطة مراعاة ما يلي:

٢. أن تبدأ الرحلة من المدينة محل الترخيص وتنتهي في اخر موقع يرغب المستهلك الوصول اليه
٣. أن تستمر المنشأة بتقديم الخدمة المتفق عليها مع المستهلك طول فترة الرحلة.
٤. عدم ممارسة النشاط بعد انتهاء الرحلة.
٥. عدم ممارسة النشاط بعد انتهاء الرحلة لحين الوصول الى مقر ممارسة النشاط في أي مدينة محل الترخيص.

واجبات السائق:

على المنشأة التأكيد على السائق ما يلي:

١. استخدام سجل لتدوين ساعات العمل ومكان الانطلاق والوصول وفترات الراحة وما يطرأ أثناء الرحلة من احداث وأي معلومة أخرى ترى الوزارة أو المنشأة تدوينها.
٢. التأكد من أن السيارة مزودة بجميع وسائل السلامة قبل القيام بالرحلة.
٣. عدم تحميل الركاب إلا من جهة الرصيف المخصص للمنشأة على الطرق.
٤. مساعدة الركاب في تحميل أمتعتهم.
٥. مساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة عند ركوب السيارة والنزول منها قدر الإمكان.

المفقودات:

على السائق حفظ المفقودات التي تركها أصحابها داخل السيارة والإبلاغ عنها وتسليمها إلى المسؤول في المنشأة بعد رصدها في سجل السيارة وعلى المسؤولين في المنشأة تسليمها للشرطة خلال (٣) أيام بموجب محضر ضبط يتضمن أوصافها وكل البيانات المعرفة لها.

التعويض عن الضرر:

تلتزم المنشأة بالتعويض عن الأضرار الناتجة عن أخطائها وأخطاء تابعيها التي تلحق بالغير إذا كان ناشئا عن خطأ حصل أثناء تأدية النشاط أو بسببه.



القسم التاسع: هيئة النقل العام

أولاً: حقوق المستهلك في خدمات الأجرة العائلية

مع عدم الإخلال بالقواعد والشروط المنصوص عليها بنظام المرور ولائحته التنفيذية والمواصفات القياسية الخاصة بالمركبات المعتمدة من قبل الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة، يخصص للنشاط سيارات بالمواصفات والشروط التالية:

١. ألا تقل سعة المحرك عن (٢٠٠٠) سم٣.
٢. ألا تقل المقاعد عن سبعة مقاعد بما في ذلك مقعد السائق.
٣. نظام تكييف حار بارد يعمل بكفاءة عالية.
٤. أن يكون لون ومظهر السيارة وفقًا لاشتراطات الهيئة.
٥. أن يكون نوع تسجيل السيارة أجرة عامة.
٦. أن تكون السيارات جديدة ولم يسبق تسجيلها في المملكة عند إدخالها في النشاط.
٧. ألا يزيد العمر التشغيلي للسيارة عن خمس سنوات من سنة الصنع.
٨. توفير جهاز تتبع المركبات في كل سيارة مرتبط بأنظمة أحد مزودي الخدمة المؤهلين من قِبل الهيئة.
٩. تجهيز السيارة بشاشة عرض تعريفية تعمل بكفاءة، وتثبت في مكان ظاهر للركاب وفقاً للشروط المعتمدة من قبل الهيئة على أن تتضمن البيانات التالية: رقم بطاقة تشغيل السيارة، ورقم اللوحة، واسم المنشأة، وسائل التواصل بالمنشأة، واسم السائق.
١٠. توفير خدمة دفع أجرة النقل إلكترونيًا من خلال أجهزة نقاط البيع بحيث تكون الأجهزة صالحة للاستخدام.
١١. تركيب لوحة أو وضع علامة منع التدخين داخل السيارة.
١٢. أن تكون السيارة مجهزة بعجلة احتياطية والعدة اللازمة لتغيير الإطارات بحيث تكون صالحة للاستخدام كالرافعة اليدوية ومفتاح العجل والمثلث العاكس وطفاية حريق وحقيبة إسعافات أولية.
١٣. العناية بنظافة السيارة من الداخل والخارج.

يشترط في سائق السيارة ما يلي:

١. أن يكون من الكوادر الوطنية النسائية المؤهلة.
٢. أن يكون حاصلًا على رخصة قيادة عامة من الفئة الأولى سارية المفعول صادرة وفقًا لنظام المرور ولائحته التنفيذية.
٣. السلامة من الأمراض المعدية، وعدم تعاطي المواد المخدرة الممنوعة.
٤. خلوّ صحيفة السوابق.
٥. اجتياز الدورات التدريبية التي تحددها الهيئة.

يجب على السائق تقديم خدمة النقل للركاب إذا كانت خدمتهم في حدود المدينة محل الترخيص، والامتناع أو الاستمرار في تقديمها في الحالات التالية:

١. عدم وجود عنصر نسائي راشد – واحد على الأقل- ضمن الركاب.
٢. جلوس أي من المرافقين الذكور أو الأطفال في المقعد الأمامي.
٣. بقاء المرافقين من الركاب بمفردهم من الذكور أو الأطفال داخل السيارة.

يجوز للسائق الامتناع عن تقديم خدمة النقل للركاب أو الاستمرار في تقديمها خلال الرحلة في الحالات التالية:

١. عدد الركاب يفوق عدد المقاعد المتاحة للجلوس في السيارة.
٢. التدخين أو الأكل داخل السيارة من قِبل الركاب.
٣. عدم ربط الركاب لحزام الأمان في جميع الأوقات خلال الرحلة.
٤. عبث الركاب بتجهيزات وملصقات السيارة الداخلية والخارجية.
٥. عدم محافظة الركاب على نظافة السيارة.
٦. عدم التزام الركاب بالآداب العامة وحسن التعامل مع السائق.
٧. انتهاك خصوصية السائق بأي شكل من الأشكال.
٨. ظهور علامات غير سوية على أي من الركاب مثل آثار تعاطي الممنوعات، أو سلوكيات عدوانية.
٩. تحديد الركاب لوجهة وصول مجهولة أو غير آمنه.

لا يجوز تجول سيارات المنشأة في الشوارع والطرق العامة بحثًا عن الركاب، ويجب على المنشأة التقيد بممارسة النشاط داخل المدينة محل الترخيص من خلال:

١. مواقف التحميل المخصصة للمنشأة الناشئة عن التعاقد المباشر لتقديم الخدمة مع المرافق الخدمية والتجارية.
٢. التطبيقات المعتمدة لدى الهيئة لتوجيه المركبات.
٣. وسائل الطلب التقنية الخاصة بالمنشأة.

ثانياً: حقوق المستهلك المسافرين بالقطارات

العلاقة التعاقدية:

تنشأ العلاقة التعاقدية بين المشغل والمستهلك عند شراء التذكرة ويكون المشغل مسؤول عن نقل المستهلك من تواجده في محطة المغادرة حتى وصوله إلى محطة القدوم ولا يعد المشغل مسؤولا عن نقل المستهلك في حال تأخر المستهلك عن الموعد المجدول لانطلاق الرحلة أو إخلاله بشروط وسياسات المشغل

رفض الناقل البري الاركاب للمستهلك:

١. لا يحق للمشغل الامتناع عن نقل أي مستهلك لديه حجز مؤكد مالم يخالف المستهلك السياسات المطروحة عند شراء التذكرة
٢. في حال قام المشغل بالامتناع عن إركاب أي مسافر دون إخلاله بالسياسات واللوائح يلتزم بإرجاع (١٠٠٪) من قيمة التذكرة مع تعويض يعادل (٥٠٪) من قيمة تذكرة المسار الملغي أو تذكرة مجانية تعادل قيمة تذكرته الأصلية مع التزامه بإتاحة حق الخيار للمستهلك

في حال تخفيض الدرجة للمستهلك:

١. لا يعد تخفيض الدرجة على ذات الرحلة امتناعا عن الإركاب.
٢. يلتزم المشغل بتقديم الخدمة للمستهلك على الرحلة عند توفر مقاعد بديلة على ذات الرحلة بدرجة أدنى من درجة الإركاب الأصلية ويجب عليه في هذه إبلاغ المستهلك بتوفر مقاعد بديلة على الدرجة الأدنى وتتم المعالجة وفق الآتي:
   أ. إذا وافق المسافر على تخفيض درجة الحجز يجب تعويضه عن كامل فرق السعر بين الدرجة الأصلية وبين الدرجة التي تم السفر عليها بالإضافة إلى تعويض يعادل (٢٥٪) من قيمة التذكرة الأصلية أو إعادة قيمة التذكرة الأصلية ونقله مجانا مع التزامه بإتاحة حق الخيار للمستهلك.
   ب. يحق للمشغل إعادة قيمة التذكرة (خط السير الغير مستخدم) بالإضافة إلى تعويض يعادل (٥٠٪) من تلك القيمة أو تذكرة مجانية على نفس خط السير في حال عدم توفر مقاعد مع التزامه بإتاحة حق الخيار للمستهلك.
   ت. لا تعد ترقية درجة الحجز للمستهلك امتناعا عن الإركاب ولا تخفيضا لدرجته وفي حال قيام المشغل بترقية درجة إركاب المستهلك لا يجب عليه دفع أي تعويضات.

في حال إلغاء الرحلات:

١. لا يحق للمشغل تأخير الرحلات المجدولة إلا إذا اقتضت دواعي الأمن والسلامة.
٢. يقوم المشغل بإبلاغ المسافر بتأخير الرحلات والموعد الجديد للرحلة.
٣. إذا تجاوز التأخير ساعتين يلتزم المشغل بـ:
   أ. إعادة كامل مبلغ التذكرة التي تم دفعها
   ب. في حال إكمال المسافر الرحلة رغم التأخير يحق له المطالبة بـ (٢٥٪) من قيمة التذكرة لخط السير المتأخر إذا تجاوز التأخير ساعتين
   ت. في حال إكمال المسافر الرحلة رغم التأخير يلتزم المشغل بإعادة (٥٠٪) من قيمة التذكرة لخط السير المتأخر إذا تجاوز التأخير (٣) ساعات.
   ث. تعتبر الرحلة ملغية إذا تجاوز التأخير (٤) ساعات من الوقت المحدد للمغادرة.

تعطل القطار أثناء الرحلة:

عند تعطل القطار أثناء الرحلة لأسباب فنية لا علاقة لها بالقوة القاهرة أو دواعي الأمن والسلامة يلتزم المشغل بتوفير خدمة النقل المناسب من القطار – المتعطل – إلى محطة الوصول النهائية مع مراعاة توفير الرعاية والمساندة الملائمة

حقوق المستهلكين من ذوي الاحتياجات الخاصة:

١. يجب على المشغل مراعاة احتياجات المسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة على النحو التالي:
   أ. توفير الكراسي المتحركة والعلامات الإرشادية في المحطات وداخل القطارات.
   ب. توفير منصات المعاينة من قبل المشغل لاستقبال المسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة.
   ت. التأكد من توفير المساعدة عند الصعود والنزول من القطار.
   ث. اتخاذ الإجراءات الكفيلة بمعرفة المسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة وتحديدا في حالة فقدان البصر أو الصم عن مواعيد الرحلات أو إلغائها أو تأخيرها أو تغييرها.
   ج. توفير دورات مياه خاصة للمسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة في المحطات والقطارات.
٢. يجب على المشغل توفير المساعدة الخاصة التي قد يحتاجها المسافر وذلك عند الإبلاغ عن الحاجة لهذه الخدمات وفقا لسياسة المشغل.
٣. يجب على المشغل العناية بأدوات التنقل الخاصة بالمسافرين أثناء قيام العاملين بمساعدتهم داخل المحطة أو القطار أو أثناء سفرهم على الرحلة.
٤. يحق للمشغل طلب تفاصيل أجهزة المساعدة.

في حال فقدان الأمتعة:

١. يتحمل المشغل مسؤولية ضياع الامتعة المشحونة المسجلة.
٢. لا يتحمل المشغل مسؤولية تلف أو ضياع الامتعة الشخصية الناتجة عن إهمال المسافر.
٣. في حال ضياع الأمتعة يقوم المشغل بالتعويض حسب الآتي:
   أ. الامتعة المشحونة والتي لم يتم التبليغ عن وجود أغراض الثمينة بداخلها يتم التعويض بـ (٧٥) ريال سعودي لكل كيلو غرام من الامتعة المشحونة.
   ب. الامتعة المشحونة والتي تم التبليغ عن وجود مواد ثمينة بداخلها وتم الموافقة من قبل المشغل على شحنها يتم التعويض بقيمة هذه الأمتعة وبحد أعلى يضعه المشغل في سياسة الشحن الخاصة به.
   ت. الامتعة الغير مشحونة والمحمولة مع المسافر داخل القطار تعد تحت مسؤولية المسافر ولا يلتزم المشغل بدفع أي تعويضات في حال ضياعها أو تلفها.
٤. يلتزم المشغل بإيضاح آلية الإبلاغ عن الامتعة الثمينة وسياسات شحن الامتعة وتعويضاتها للمسافرين الراغبين بشحن أمتعتهم.

الحوادث:

يتم معالجة الأضرار التي تلحق بالمسافرين في حال وقوع حادث داخل المرافق أو أثناء تشغيل القطار وفقا للأنظمة المعمول بها.

حقوق المسافرين قبل وأثناء الرحلة:

١. يجب على المشغل تزويد المسافرين بتفاصيل الرحلات المجدولة قبل شراء التذكرة وذلك على النحو التالي:
   أ. إيضاح مدة الرحلة ومحطات التوقف وقيمة التذكرة.
   ب. الإعلان عن الخدمات المقدمة على متن القطار.
   ت. توفير خاصية حجز المقاعد.
٢. يجب على المشغل تزويد المسافرين أثناء الرحلة بالمعلومات التالية:
   أ. الخدمات المتوفرة على متن الرحلة.
   ب. إعلان ماهي المحطة القادمة.
   ت. الإعلان عن حالة الرحلة والمدة المستغرقة وموعد الوصول الجديد المتوقع.

تقديم شكوى:

١. يلتزم المشغل بوضع آلية لاستقبال الشكاوى والرد عليها وتعتمد من الهيئة.
٢. يجب على المشغل الرد على الشكاوى خلال مدة لا تزيد عن (١٥) يوماً.
٣. في حال تجاوز المشغل المدد المذكورة للرد على الشكاوى أو في حال كان رد المشغل غير مرض للمسافر يحق للمسافر رفع الشكوى إلى هيئة النقل العام خلال مدة لا تتجاوز (٦٠) يوم من تاريخ رفع الشكوى للمشغل.

إعادة قيمة التذاكر والتعويضات:

يلتزم المشغل بالإعلان عن سياساته المعتمدة من الهيئة بشروط وأحكام بيع التذاكر والتعويضات.

القوة القاهرة:

١. يقوم المشغل بإشعار المسافر بالمستجدات والتغييرات المرتبطة بالحالة ابتداء من الإعلان وتقديم الإرشادات اللازمة حيالها.
٢. يعفى المشغل من التعويضات مع التزامه بإعادة قيمة تذكرة خط السير غير المستخدم.
٣. لا يجوز للمشغل الاحتجاج بالقوة القاهرة إذا كانت المخالفة عائدة لخلل فني بالقطار أو لظروف تشغيلية أو جدولةأو سوء تقدير من جانبه أو من جانب أحد موظفيه أو أن تكون ناتجة عن إهمال أو تقصير منه أو وكلائه.

الإعلانات:

١. يجب على المشغل الالتزام بمبدأ الشفافية في إعلاناته عن ظروف الرحلات.
٢. يجب على المشغل الالتزام بالإعلان عن سياساته وإجراءاته باللغة العربية واللغة الانجليزية عن طريق الوسائل الإعلامية والإعلانية المتاحة بالإضافة إلى إبرازها في مكاتب المبيعات والمحطات والموقع الإلكتروني وتطبيق الجوال (إن وجد).
٣. لا يجوز للمشغل تقديم معلومات مضللة عن أسعار الخدمات.
٤. يجب على المشغل إتاحة جميع أسعار الخدمات المقدمة للعملاء للاختيار من ضمنها عند استخدام أنظمة الحجز الآلي.
٥. يجب على المشغل الإعلان عن أي أسعار إضافية تضاف إلى السعر المعلن في ذات المادة الإعلانية المستخدمة والتي تشمل – على سبيل المثال لا الحصر – اختيار مقعد محدد على أن يكون ذلك واضحا في المادة الاعلانية ذاتها.

الحقوق العامة:

١. يجب على المشغل الإعلان عن حقوق المسافرين في أماكن واضحة وبطريقة مفهومة ومن ذلك:
   أ. الموقع الالكتروني الرسمي للمشغل.
   ب. مكاتب المبيعات.
   ت. منصات المعاينة.
   ث. عند منطقة استلام الأمتعة بالنسبة للأمتعة وتعويضاتها.
٢. يجب على المشغل توفير خدمة تزويد المسافر بخطاب رسمي لجهة معينة في حالة وجود تأخير أو إلغاء الرحلة أو توقف القطار أثناء الرحلة أو فقدان أمتعة وذلك حسب سياسات المشغل.
٣. يلتزم المشغل بتوفير خدمات الرعاية والمساندة وفق الإمكانيات المتاحة.
٤. في حال إلغاء أو تأخير الرحلة يتم إشعار المسافر بالوسائل الإلكترونية المتاحة مثل (البريد الإلكتروني، الرسائل النصية، شاشات العرض وغيرها)

ثالثاً: التزامات وحقوق المستهلك عند تأجير السيارات:

١. يشترط في المستأجر، والمفوضين بموجب العقد بقيادة السيارة:
   أ. أن يكون لديهم إثبات هوية معتمد سارية المفعول.
   ب. أن يكون لديهم رخصة قيادة سارية المفعول طيلة مدة العقد تخولهم بقيادة السيارة.
   ت. أن تنطبق عليهم شروط التغطية التأمينية المنصوص عليها في بنود وثيقة تأمين السيارة.
٢. يجب على المنشأة المرخص لها بممارسة النشاط الالتزام بصيغة العقد ولها أن تضيف عليه مالا يتعارض مع مواده بعد أخذ موافقة الهيئة، يجب أن يتضمن العقد بحد أدنى المتطلبات والبيانات والمعلومات الآتية:
   أ. كتابة العقد باللغة العربية مع إمكانية إضافة لغة أخرى.
   ب. رقم وتاريخ العقد، ومكان وزمان إبرامه.
   ت. بيانات المنشأة المرخص لها في نشاط تأجير السيارات، ووسيط التأجير (إن وجد).
   ث. بيانات السيارة والمستأجر والمفوضين بالقيادة.
   ج. رقم وثيقة التأمين على السيارة، وتاريخ انتهائها، ونوع التغطية التأمينية حسب وثيق التأمين الصادرة لها، ومقدار نسبة التحمل (إن وجدت)، وأي تغطية تأمينية إضافية يتفق عليها.
   ح. قراءة عداد الكيلو متر للسيارة، وعدد الكيلو مترات المسموح بها.
   خ. تعرفة التأجير اليومي أو بالساعة، وتكلفة الكيلو متر الزائد (إن وجدت).
   د. طريقة الدفع، ومقدار مقدم الدفعة المالية (إن وجدت) والمتبقي.
   ذ. مكان وزمان تأجير السيارة وإعادتها، وإيضاح أجرة نقل السيارة في حال تسليمها في مكان أخر غير مكان الاستلام في حال الموافقة على ذلك.
   ر. إمكانية تلبية طلب تمديد العقد من عدمه، والزمن اللازم لتقديم الطلب، وآلية تبليغ الطلب وقبوله.
   ز. وصف حالة السيارة الداخلية والخارجية وقت التأجير، ويمكن فصلها في ملحق للعقد.
   س. نوع وكمية الوقود الموجودة في السيارة مع توضيح سياسة إعادة الوقود، والمسافة المقطوعة اللازمة لإعادة السيارة لتغيير زيت المحرك.
   ش. المنطقة الجغرافية المسموح بها للسيارة للتنقل.
   ص. عدد ساعات التأخير المسموح بها.
   ض. تكلفة ساعة التأخير الغير مسموح بها وفق المادة (السادسة والعشرون، والسابعة والعشرون).
   ط. سياسة إعادة السيارة قبل انتهاء مدة العقد.
   ظ. الشروط والالتزامات المترتبة على المنشأة المرخص لها بممارسة النشاط والمستأجر.
   ع. توقيع المؤجر والمستأجر.
   غ. أي متطلبات أو بيانات أو معلومات أخرى ترى الهيئة إضافتها في العقد.
٣. يزود المستأجر بنسخة من العقد بعد التوقيع عليه من كلا الطرفين، ونسخة من المخالصة عند إعادة السيارة في حال طلب المستأجر.
٤. يُجدد العقد بطلب من المستأجر بعد موافقة المؤجر على الطلب قبل انتهاء مدة العقد بوقت يشار إليه في العقد.
٥. لا يحق للمؤجر رهن أو تصوير الوثائق الرسمية العائدة للمستأجر بغرض تأجيره سيارة أو القيام بأي أعمال من شأنها الإضرار به والاكتفاء بتسجيل كافة البيانات.
٦. يلتزم المؤجر باستبدال السيارة في حالة ظهور أي خلل فني ليس بسبب تقصير أو إهمال من قبل المستأجر أو المفوضين بسيارة من ذات الفئة، وفي حالة عدم توفر سيارة من ذات الفئة يتم استبدالها بسيارة من الفئة الأعلى التي تليها، مع عدم تحميل المستأجر أية تكاليف إضافية، وإلا فيتم استبدالها بسيارة من فئة أقل وفقاً للتعرفة المعلنة، بعد موافقة المستأجر على ذلك وإعادة فرق السعر للمستأجر.
٧. على المؤجر حفظ المفقودات التي تركها أصحابها داخل السيارة وتسليمها إلى أصحابها أو تسليمها بأسرع وقت لأقرب مركز شرطة بموجب محضر ضبط يتضمن أوصافها وكل البيانات المعرفة لها.
٨. يكون الحد الأدنى للتأجير اليومي هو يوم واحد (أربع وعشرون ساعة).
٩. تحتسب قيمة ساعات التأخير عن الموعد المحدد لإعادة السيارة -بحد أقصى- أربع ساعات، وفق المعادلة التالية:

[(قيمة التأجير اليومي × عدد ساعات التأخير) / ٢٤) × ٢ = تكلفة قيمة ساعات التأخير

١٠. يتحمل المستهلك تكاليف إضافية عن المدة الزائدة الواردة في العقد وحتى إعادة السيارة إلى المنشأة أو استرجاعها من قبلها وبما يعادل ١٠٠٪ (مائة بالمائة) من قيمة التأجير اليومي إذا تجاوز التأخير أربعة ساعات، إضافة لتكاليف التأجير المتفق عليها بالعقد وذلك في حالة عدم طلب تمديد العقد من قبل المستأجر، أو عدم موافقة المنشأة على التمديد فإن المستأجر.

الحالات التي يتم استعادة أو إيقاف السيارة عن طريق السلطة المختصة:

للمنشأة الحق في استعادة أو إيقاف السيارة من المستأجر عن طريق السلطة المختصة وفق الإجراءات المعتمدة لديها، واستحصال قيمة تكاليف استعادة السيارة من المستأجر، وذلك دون أي إشعار مسبق وذلك في الحالات الآتية:

١. عدم إعادة السيارة في التاريخ والوقت المحددين في العقد.
٢. استخدام السيارة بما يخالف شروط العقد.
٣. إذا أتضح أن المستأجر قد أدلى بمعلومات غير صحيحة وقت التعاقد.

التزامات المنشأة المرخص لها في نشاط تأجير السيارات تجاه المستهلك:

١. صلاحية وسلامة السيارة فنياً للتأجير.
٢. نظافة السيارة من الداخل والخارج وجاهزيتها للتأجير.
٣. تحمل كامل المسئولية أمام هيئة النقل العام والجهات الأخرى ذات العلاقة، عن المخالفات التي تُقيد على سياراتها والمؤجرة عن طريق وسيط التأجير.
٤. العناية التامة بصيانة السيارة وحالتها الفنية، والاحتفاظ بسجل الصيانة الدورية للسيارة.
٥. تجهيز السيارة بعجلة احتياطية، ومفتاح للعجل، وآلة رافعة، وإشارة الخطر العاكسة المثلثة الشكل، وحقيبة إسعافات أولية، وطفاية حريق، على أن تكون جميعها صالحة للاستخدام.
٦. إخضاع السيارة للفحص الفني وفق نظام المرور ولائحته التنفيذية طيلة مدة التشغيل.

رابعاً: حقوق المستهلك في النقل البحري (ناقل وراكب):

١. لا يجوز للمنشأة إصدار وبيع تذاكر السفر البحرية للركاب على السفن نيابة عن ناقل بحري معين إلا بموجب تفويض كتابي من هذا الناقل.
٢. لا يجوز للمنشأة ممارسة نشاط بيع تذاكر السفر البحرية بالمملكة نيابة عن الناقل إلا بمقتضى ترخيص مسبق بذلك من الجهة المختصة.
٣. لا يجوز لمكاتب وكالة مبيعات تذاكر السفر البحرية المرخص لها العمل بالمملكة بيع تذاكر سفر بحرية لناقل أجنبي غير مرخص له بالعمل وممارسة نشاط نقل الركاب بالمملكة- مع عدم الاخلال بما تنص عليه الاتفاقيات الثنائية بين المملكة والدول الأخرى بشأن تنظيم عمليات النقل البحري للركاب بين البلدين-.
٤. تكون جميع مكاتبات المنشأة ومراسلاتها والنماذج المتعلقة بالنشاط على مطبوعات تحمل بشكل واضح (اسم المنشأة، نوع النشاط، رقم الترخيص، عنوان المنشأة).
٥. تلتزم المنشأة بحجز وبيع تذاكر السفر البحرية للركاب في نطاق الأعداد المحددة للمكتب من قبل الناقل لكل رحلة بحرية للسفن العائدة للناقل وبما يتوافق مع حمولة السفينة المقررة نظاماً.
٦. لا يجوز للمنشأة تقاضي أية مبالغ من الركاب زيادة عما هو محدد بتذكرة السفر.
٧. يجب مراعاة الالتزام بالتقاليد والآداب الإسلامية عند النشر عن الإعلانات للخدمات التي تؤديها المنشأة.
٨. تزويد الجهة المختصة بنسخ من العقود التي قد يبرمها المكتب مع الناقلين لتسويق عملية بيع تذاكر السفر البحرية لسفنهم مع إخطار الهيئة بالتعديلات أو الإلغاء الذي يتم لكل أو بعض هذه العقود.
٩. التقيد بالنظم واللوائح والتعليمات والقرارات المعمول بها في المملكة او تلك التي تصدر مستقبلاً.
١٠. تكون المنشأة مسؤولة عن الأضرار الناشئة عن ممارستها لنشاطها التي تلحق بمشغلي السفن أو الغير.
١١. تكون المنشأة مسؤولة عن أخطاء تابعيها التي حدثت أثناء تأديتهم لواجباتهم.
١٢. في جميع الأحوال يظل الناقل الصادرة باسمه تذكرة السفر مسئولاً عن خطئه وخطأ وكيله المفوض في بيع التذكرة نيابة عنه.

خامساً: حقوق المستهلك عند شحن البضائع عن طريق ناقل بحري:

١. تلتزم المنشأة بمعايير جودة الأداء في الشحن وتطبيق قواعد الجودة وفقا للقواعد والمعايير الدولية.
٢. يجب أن يتوفر في من يمارس النشاط خبرة سابقة في العمل كوسيط شحن بحري مع شركات الشحن البحري الوطنية أو وكلاء ملاحيين لشركات شحن بحري دولية، سواء في المركز الرئيس أوفي كل فرع.
٣. فحص البضاعة والتحقق من صحة البيانات المتعلقة بها من حيث كميتها ونوعها ودرجة خطورتها وقيمتها المذكورة في مستند الشحن.
٤. إذا تبين من فحص البضاعة أن حالتها لا تسمح بنقلها دون ضرر فيجوز للمنشأة أن تمتنع عن الشحن ما لم يقر المرسل كتابة بعلمه بحالة البضاعة وقبوله مسؤولية احتمال حدوث الضرر وتدوين ذلك الإقرار على مستند الشحن.
٥. استلام البضائع من المرسل في الوقت المتفق عليه بين الطرفين، أو استلام البضائع من السفينة عند وصولها وتجهيزها لشحنها وتخزينها في المستودعات الخاص به وتسليمها للمرسل اليه.
٦. إصدار مستند شحن يتضمن اسم الطرفان، واسم المرسل إليه، ونوع البضاعة ووصفها (من حيث كميتها وطبيعتها) وقيمتها، وحالتها، وما إذا كان هذا المستند قابل للتداول أو غير قابل للتداول، ومكان وزمان التسليم للمرسل إليه، وقيمة الأجرة المدفوعة والمستحقة، وأن يكون هذا المستند موقعاً من الوسيط ومختوماً بختم المنشأة.
٧. يجوز للمنشأة إبداء تحفظات في مستند الشحن تتعلق بصحة البيانات الخاصة بالبضائع وحالتها إن كان لديها أسباب وجيهة في ذلك مع ذكر أسباب التحفظ وإلا اعتبر أن بيانات البضائع وحالتها كانت صحيحة.
٨. الافصاح عن درجة خطورة البضائع إذا كانت البضائع تحتوي على مواد ضارة أو خطيرة، وأن تتقيد المنشأة في تنفيذ التزاماتها باللوائح والقواعد ذات الصلة المعمول بها داخل المملكة والحصول على التراخيص اللازمة لشحنها.
٩. توفير الحاويات أو الوسائل الأخرى اللازمة للبضائع المراد شحنها على السفن أو استلامها من السفن من قبل الشركات الملاحية أو من قبل وكلائهم الملاحيين.
١٠. الاحتفاظ بكافة المستندات الخاصة بالبضائع وبما يضمن حقوق المرسل أو المرسل إليه.
١١. إعداد وتجهيز الوثائق والمستندات التي تصدر عن جميع الجهات المعنية واستيفاء جميع الإجراءات التي تتضمن الإذن لشحن البضائع بالتحميل أو التفريغ أو الشحن من وإلى الموانئ البحرية.
١٢. مسك سجل لقيد الحركة اليومية للنشاط وفق النموذج المعتمد من الجهة المختصة.
١٣. المحافظة على سلامة المواد والبضائع المشحونة وإيصالها لمقصدها دون تأخير.
١٤. إيضاح اسم المنشأة وعنوانها ووسائل التواصل (تليفونات، وفاكسات، والبريد الالكتروني) ورقم السجل التجاري، ورقم الترخيص بها.
١٥. تلتزم المنشأة بتغليف ووضع علامات أو لصق بطاقات بصورة مناسبة على البضاعة الخطرة تدل على خطورتها طبقاً للقواعد الواردة في الاتفاقيات الدولية أو النظم السائدة في المملكة.
١٦. تكون المنشأة مسؤولةً عن الخسارة الناجمة عن هلاك البضائع أو تلفها، وكذلك الناجمة عن التأخير في التسليم، إذا وقع الحادث الذي تسبب في الهلاك أو التلف أو التأخير أثناء وجود البضائع في عهدته على الوجه الموضح في هذه اللائحة، ما لم تثبت المنشأة أنها قد اتخذ هو أو مستخدموه أو وكلاؤه جميع التدابير اللازمة لتجنب الحادث وتبعاته.
١٧. يجوز للشخص الذي له الحق في المطالبة بالتعويض عن هلاك البضائع أن يعتبر البضائع هالكة إذا لم يتم تسليمها على الوجه الموضح بهذه اللائحة خلال (٦٠) ستين يوماً متصلة تلي الوقت المحدد للتسليم.
١٨. فيما عدا الخسارة البحرية المشتركة، لا تُسأل المنشأة عن الهلاك أو التلف إذا كان الهلاك أو التلف أو التأخير ناتجا عن تدابير لانقاد الأرواح أو عن تدابير معقولة لانقاد الممتلكات في البحر.
١٩. يقع باطلاً كل شرط يقضي بإعفاء المنشأة من المسئولية عن هلاك البضاعة كلياً أو جزئياً أو عن تلفها إذا نشأت عن أفعاله أو أفعال تابعيه.

التزامات المرسل (الشخص الذي في حوزته البضاعة)

١. يلتزم المرسل بتزويد المنشأة بكافة معلوماتها ودرجة خطورتها لإصدار مستندات الشحن.
٢. يجب على المرسل إخطار المنشأة قبل تسليم البضاعة إذا تطلب الشحن اتخاذ ترتيبات خاصة وذلك بوقت كاف ووفقاً للشروط المتفق عليها.
٣. يتحمل المرسل كل الخسائر والأضرار الناجمة عن شحن البضاعة إذا كانت ذات طبيعة خطيرة ولم يتم الإفصاح عنها للمنشأة سواء لحقت الأضرار بالمنشأة أو لحقت بالغير بالإضافة إلى الأضرار الناجمة عن عدم تنفيذه لالتزاماته التي تفرضها الأنظمة المعنية أو عقد الشحن.
٤. يعفى المرسل من كل مسؤولياته أو جزء منها إذا كان وقوع الخسارة أو الضرر لم يكن لخطأ ارتكبه أو أي شخص يكون مسؤولاً عن أخطائه.

التزامات ومسؤوليات المرسل إليه(من له الحق باستلام البضاعة) أو حائز المستند

١. إبراز الهوية.
٢. فحص البضاعة قبل استلامها والتحقق من سلامتها وقت الاستلام.
٣. استلام البضاعة من الوسيط بعد تسليمه مستند النقل وإذا كان المستند غير قابل للتداول فيجوز التوقيع بالاستلام على المستند الذي في حيازة الوسيط.
٤. إذا تبين للمرسل له وجود أضرار بالبضاعة (تلف أو هلاك غير ظاهر عند الاستلام) يلتزم بإخطار الوسيط بذلك الضرر خلال مدة لا تتجاوز أربعة عشر يوماً من تاريخ الاستلام.
٥. يلتزم المرسل إليه بدفع الأجرة المتبقية وكذلك التكاليف الأخرى المستحقة على مستلم البضاعة والمذكورة في مستند الشحن إذا لم يدفعها المرسل.

البضائع الغير مُسلمة

١. تعتبر البضائع غير مسلّمة إذا وصلت إلى مكان المقصد ما لم:
   - يتقدم المرسل إليه أو من ينوب عنه باستلام البضاعة بعد وصولها فيالمكان والزمان المحددين في مستند الشحن، إذا حضر المرسل إليه ولميقبل تسلم البضائع في المكان والزمان المحددين للتسليم بعد فحصها
   - تعذر العثور على المرسل إليه أو الحائز لمستند الشحن أو المرسل، أولم يوجه أي منهم إلى وسيط الشحن تعليمات وافية بمقتضى هذا الفصل.
٢. عدم السماح لوسيط الشحن بتسليم البضائع إلى المرسل إليه بمقتضى قانون أو لوائح المكان الذي يطلب تسليم البضائع فيه.
٣. يجوز للمنشأة إذا بقيت البضائع غير مسلّمة بعد اخطار المرسل أو المرسل إليه أن يتخذ على مسؤولية ونفقة الشخص المرسل إليه التدابير اللازمة للمحافظة على البضاعة.
٤. إذا تجاوزت مدة عدم حضور المرسل إليه أو من ينوب عنه في استلام البضاعة عن (١٤) أربعة عشر يوماً من تاريخ إخطاره بوصول البضاعة فإنه يجوز للمنشأة الطلب إلى المحكمة لإثبات حالة البضاعة والأذن له بوضعها تحت إشراف حارس قضائي لحساب المرسل وعلى مسؤوليته أو ببيعها وفقاً للأعراف المتبعة حسبما يرى وسيط الشحن أن الظروف تقتضي ذلك وفي حدود المعقول وأن تحتفظ المنشأة بعائدات البيع لمصلحة الشخص الذي له الحق في البضائع، بعد اقتطاع أي تكاليف تكبدها وسيط الشحن.

الإعفاء من المسؤولية

١. يعفى وسيط الشحن من كامل مسؤوليته أو جزء منها، إذا أثبت، أن الهلاك أو التلف أو الخسارة أو التأخير ناتجةعن:
   أ- القوة القاهرة.
   ب- عيب كامن او خفي في البضاعة.
   ت- مخاطر البحار.
   ث- الحرب أو النزاع المسلح أو القرصنة أو الإرهاب أو أعمال الشغب أو ظروف خارجة عن إرادة وسيط الشحن.
   ج- تقييدات الحجر الصحي.
   ح- نشوب حريق على السفينة لسبب لا يرجع إلى خطئه او خطأ تابعيه.

٢. لا يكون وسيط الشحن مسؤولاً عما يلحق بالبضاعة بحكم طبيعتها من نقص في الوزن أو الحجم أثناء النقل، على أن لا يزيد هذا النقص عن النسبة المقررة طبقاً للقواعد العامة المعتادة في نقل مثل هذه البضاعة و يحدث أثناء الشحن لأسباب تعود إلى طبيعة البضاعة المنقولة مثل التبخر أو الجفاف أو النضوج أو غير ذلك.

مسؤولية وسيط الشحن

تبدأ مسؤولية وسيط الشحن عن البضاعة بموجب هذه اللائحة من وقت استلامه لها وتنتهي عند تسليمه للبضاعة للمرسل إليه أو المفوض باستلامها من جانبه أو من جانب وسيط الشحن المنفذ على النحو السابق ذكره.

حدود المسؤولية والتعويض

١. إذا قدم المرسل بياناً قبل الشحن عن طبيعة البضاعة وقيمتها وما يتعلق بالمحافظة عليها من أهمية خاصة، وذكر هذا البيان في مستند الشحن فإن مسؤولية وسيط الشحن تكون في حدود قيمة البضاعة المذكورة.
٢. في الحالات التي يتفق الطرفان على قيمة البضاعة بسعر السوق فيقدر التعويض عن الخسارة أو التلف الحاصل للبضاعة على أساس قيمة البضاعة في الزمان والمكان المفترض أن يتم تسليمها فيهما للمرسل إليه وفقاً لعقد الشحن ما لم يتم الاتفاق بين طرفي العقد على خلاف ذلك، وإذا تعذر التحقق من سعر السوق الحالي، فتقدر القيمة بالرجوع إلى قيمة بضاعة مماثلة في النوع والقيمة والمنشأ، وإذا لم يكن هناك قيمة بضاعة مماثلة، تحدد قيمة البضاعة بمعرفة خبير تعينه المحكمة على وجه السرعة.
٣. إذا كان وسيط الشحن مسؤولاً عن أي تلف أو فقد للبضاعة وكانت طبيعة وقيمة البضاعة غير محددة من قبل المرسل وغير مدونة في مستند الشحن، يجب ألا تتعدى قيمة التعويض عن تلف البضائع أو فقدها القيمة الأكبر مما يلي:
   - أ- بمبلغ يعادل (٨٧٥) وحدة حسابية عن كل طرد أو وحدة شحن أخرى أو (٣) وحدات حسابية عن كل كيلوجرام من الوزن القائم للبضاعة موضوع المطالبة أو النزاع، وفقاً لأسلوب التقييم المطبق من قبل صندوق النقد الدولي.
   - ب- يجوز لأطراف عقد الشحن الاتفاق على حدود مسؤولية تزيد عن ما هو منصوص عليه في الأنظمة المعنية، كما يجوز للأطراف الاتفاق على اعتبار قيمة البضاعة المذكورة في عقد الشحن في مستند الشحن هي أساس التعويض.
   - ت- إذا حدث تأخير في تسليم البضاعة في موعدها وكان وسيط الشحن مسؤولاً عن التأخير فإن حدود مسؤوليته يجب ألا تزيد عن مرتين ونصف من قيمة أجرة شحن البضاعة الواجب دفعها عن الأجزاء من البضاعة المتأخرة وبحيث لا تتعدى هذه المسؤولية قيمة أجرة شحن إجمالي البضاعة طبقاً لعقد الشحن وذلك مع عدم الإخلال بالحقوق الأخرى الناجمة كالتلف أو الفقد في حالة وقوعه.

الإخطار بفقد أو تلف البضاعة

١. لا يحق لوسيط الشحن الاستفادة من تحديد المسؤولية المنصوص عليها إذا ثبت أن الهلاك أو التلف أو التأخير في التسليم قد نتج عن فعل أو تقصير من وسيط الشحن ارتكبه بقصد التسبب في هذا الهلاك أو التلف أو التأخير أو ارتكب عن استهتار وعلم باحتمال أن ينتج عنه هذا الهلاك أو التلف أو التأخير.
٢. يعتبر تسليم البضاعة للمرسل إليه عن طريق وسيط الشحن قرينة على تسليم البضاعة طبقاً للوصف المبين في مستند الشحن ما لم يتم تسليم مذكرة مكتوبة بطبيعة الخسارة عن الفقد أو التلف الظاهر من المرسل إليه إلى وسيط الشحن خلال يوم عمل كامل من وقت استلامه البضاعة.
٣. في حالة ما إذا كانت الخسارة عن الفقد أو التلف غير ظاهر يعتبر تسليم البضاعة للمرسل إليه عن طريق وسيط الشحن قرينة إلا إذا قام المرسل إليه بتسليم مذكرة مكتوبة إلى وسيط الشحن يحدد فيها هذه الخسارة والتلف خلال (١٤) أربعة عشر يوم من تاريخ استلامه البضاعة.
٤. في حالة وقوع خسارة أو ضرر محقق فيجب على كل من وسيط الشحن والمرسل إليه توفير كافة التسهيلات للطرف الأخر لفحص البضاعة وجردها للتحقق من طبيعة وحجم الضرر الذي وقع.

5. لا يحق المطالبة بالتعويض عن الضرر الناتج عن التأخير في التسليم إلا إذا تم إصدار إخطار كتابي من المرسل أو المرسل إليه لوسيط الشحن خلال (٢١) واحد وعشرين يوماً تالية لليوم الذي استلم فيه المرسل إليه البضاعة أو اليوم الذي أعلم فيه أن البضاعة قد تم تسليمها.



القسم العاشر: الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني

حقوق وواجبات المستهلك لدى مقدمي خدمات الإيواء السياحي (الفنادق وشقق الإيجار اليومي)

١. حق المستهلك في أن يتم التعامل معه بترحاب وبشاشة وبلباقة من قبل مقدم الخدمة.
٢. لا يجوز للمرخص له الامتناع عن تقديم الخدمات المرخص لها نظاما بدون أسباب مقبولة نظاماً.
٣. على مقدم الخدمة إعلان نوع الخدمات المقدمة منه وفئاتها وأسعارها باللغة العربية والإنجليزية وبصورة واضحة وفي مكان بارز بالاستقبال بما يتيح للمستهلك الاطلاع عليها بسهولة ووضوح وفي الموقع الإلكتروني الرسمي الخاص به.
٤. على مقدم الخدمة التقيد بالأسعار المعتمدة من الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني.
٥. لا يجوز لمقدم الخدمة فرض رسوم إضافية للخدمة على أسعار الوحدات والخدمات المقدمة مثل: قوائم الطعام للمأكولات والمشروبات وخدمة الوحدات في الفنادق.
٦. على مقدم الخدمة استخدام اللغة العربية والتاريخ الهجري في جميع التعاملات وذلك من خلال التعاملات والمطبوعات والتعريف بأسماء العاملين كما يجب أن يتم الرد من قبل موظفي السنترال باللغة العربية وإذا كان العميل لا يتحدث العربية يتم التحدث معه باللغة المناسبة.
٧. يجب على مقدم الخدمة بأن يضع (أصل الترخيص والتصنيف سارية المفعول وقائمة الاسعار حسب نوع الخدمة المقدمة) في مكان بارز وبحجم مناسب يمكن لجهات الاختصاص والمستهلك الاطلاع عليها بسهولة ووضوح .
٨. على مقدم الخدمة أن يلزم العاملين لديه بحسن الهندام والمظهر اللائق مع التقيد بالزي المناسب للنشاط المرخص له.
٩. يجب على مقدم الخدمة إشعار المستهلك بالمهلة التي لا يمكن للمستهلك بعد انتهائها أن يقوم بإلغاء الحجز أو تعديله وخلاف ذلك يتم تحميل المستهلك التعويض المترتب عن الإلغاء أو التعديل بما لا يتجاوز قيمة ليلة واحدة.
١٠. يلتزم مقدم الخدمة الذي يتضمن الأنشطة ذات الأخطار المرتفعة والأمكنة التي تكتظ بالجمهور بالتأمين التعاوني.
١١. يجب على مقدم الخدمة توفير المتطلبات الضرورية حسب اشتراطات الهيئة لذوي الاحتياجات الخاصة.
١٢. على مقدم الخدمة إعلام المستهلك بضوابط الإقامة بمرفق الإيواء السياحي مثل: (المحافظة على مكوناته وسلاماتها \ احترام حقوق وحريات باقي النزلاء \ التقيد بالأنظمة العامة) وفي حال ثبوت مخالفته يجوز لمقدم الخدمة فسخ عقد الخدمة.
١٣. على مقدم الخدمة تزويد المستهلك بالمعلومات اللازمة عن الخدمات المقدمة في مرفق الايواء السياحي والرد على استفساراتهم بأدب ولباقة ووضع المعلومات التي يحتاجها المستهلك داخل الغرف والوحدات السكنية باللغتين العربية والانجليزية
١٤. التنبيه على طالب الحجز (رجل او امرأة) بإبراز أصل إثبات تحقيق الشخصية (الهوية الوطنية أو سجل الاسرة للمواطنين، الإقامة للمقيم، جواز السفر للزائر الأجنبي او السائح).
١٥. على مقدم الخدمة استقبال المستهلك وتقديم الخدمات في حال توفرها كما يجب حجز الوحدات في حال تقديم المستهلك الضمان المطلوب
١٦. لا يجوز لمقدم الخدمة الامتناع عن إسكان المرأة بدون محرم سواء كانت مواطنة أم أجنبية، بعد مراعاة التالي:
    - تقديم المرأة أصل إثبات الهوية المعترف به نظاما (الهوية الوطنية/سجل الأسرة/الإقامة للأجنبيات) وجواز السفر في الحالات التي لا تتطلب إصدار تصريح إقامة لها.
    - يلتزم المرخص له بعدم إسكان المرأة التي لا يتوفر لديها اثبات هوية إلا إذا كانت برفقة أحد اقاربها فإنه يكتفى بتسجيل كافة بيانات قريبها.
١٧. لا يجوز إلزام المستهلك بحد أدنى من الليالي.
١٨. يلتزم مقدم الخدمة باستقبال المستهلك بدون الاطلاع على أصل إثبات هويته المعترف به نظاما كما لا يجوز الاحتفاظ بصور الوثائق الشخصية أو تصويرها ويكتفي مقدم الخدمة بتسجيل الاسم الرباعي وبيانات تحقيق الشخصية للمستهلك ومرافقيه (رقم السجل المدني \الإقامة\ جواز السفر).
١٩. يجب على مقدم الخدمة عدم استقبال نزلاء دون سن الثامنة عشر منفردين إلا بصحبة أسرهم أو العائل الشرعي أو في الحالات الطارئة وأن يكون ذلك عن طريق الجهات الأمنية.
٢٠. على مقدم الخدمة والمستهلك إنهاء المناسبات المقامة في قاعات المرافق قبل صلاة الفجر.
٢١. على مقدم الخدمة عدم ربط الخدمة المقدمة في مرفق الإيواء السياحي بأي شروط لاستهلاك الخدمات أو تناول الوجبات أو المشروبات مالم يكن ذلك بموافقة ورغبة المستهلك

٢٢. لا يجوز احتساب أكثر من قيمة ليلة واحدة من عدد ليالي الحجز في حالة عدم التزام المستهلك بتاريخ الوصول المحدد.
٢٣. يحق للمستهلك دخول المرفق من الساعة الثانية ظهرا من يوم الدخول إلى الساعة الثانية عشر ظهرا من يوم الخروج في حال تأخر مقدم الخدمة في تسليم مفتاح الوحدة المحجوزة للمستهلك عن الساعة الثانية ظهرا تلتزم بتسلم حقائب المستهلك وحفظها وتوفير مكان وخدمة مناسبة لراحته وتقديم ما يلزم ذلك من وجبات وفي حالة عدم تسليم المستهلك مفتاح الوحدة قبل الساعة الرابعة مساء يلتزم مقدم الخدمة بتوفير وحدة بديلة في مرفق ايواء سياحي أخر بنفس المستوى وتصنيف الوحدة المحجوزة من قبل المستهلك مع تقديم خصم للمستهلك يعادل قيمة المدة التي قضاها بالانتظار
٢٤. يجب على مقدم الخدمة توفير وحدة بديلة للمستهلك في حال عدم توفر مكان شاغر في المرفق في حالة وجود حجز مؤكد وتكون بنفس المستوى مع عدم تحميل المستهلك أي قيمة زائدة عن قيمة الحجز
٢٥. يجب أن يتضمن العقد مع المستهلك طريقة سداد المبالغ المستحقة (مقدم \ يومي \ نهاية المدة) ويدخل في هذا جميع المبالغ المستحقة كأجور الخدمات ومبلغ التأمين والمبالغ الواجبة للتعويض عن الاضرار
٢٦. يجب على مقدم الخدمة توفير سكن بديل بنفس المستوى والتصنيف أو إعادة المبالغ المالية المدفوعة لليلة دون خصم في حالة إغلاق مرفق الإيواء السياحي بسبب حريق أو انقطاع الكهرباء
٢٧. على مقدم الخدمة أن يصدر مستند حجز لصالح المستهلك ويعد ذلك بمنزلة العقد – ملزم لطرفيه – يتضمن الخدمات المقدمة وأسعارها ويجوز للمستهلك إلغاء الحجز كتابيا كليا أو جزئيا خلال ٢٤ ساعة قبل تاريخ دخول المستهلك.
٢٨. للمستهلك التنازل عن الحجز لغيره ويكون لمقدم الخدمة الصلاحية في مدى الموافقة على ذلك من عدمه
٢٩. على مقدم الخدمة حمل أمتعة وحقائب المستهلك من وإلى الوحدة وتسليمه مفاتيح الوحدة المخصصه له
٣٠. يمنع للمستهلك ومرتادي الفنادق من إحضار المواد الغذائية الأولية التي تتطلب طهي إلى مرفق الإيواء السياحي ذات الخدمات الكاملة وعدم السماح بإحضار الأطعمة إلا بعد إخضاعها للإجراءات الأمنية الخاصة بمرفق الإيواء وعدم السماح بتناولها في الأماكن العامة في مرفق الإيواء السياحي مثل: البهو
٣١. على مقدم الخدمة أن يحافظ على أمن وصحة وسلامة المستهلكين وممتلكاتهم وذلك من خلال:
    - الاهتمام بالنظافة العامة داخل وخارج المرفق والنظافة الشخصية للعاملين
    - منع التدخين في الأماكن العامة داخل مرفق الإيواء السياحي
    - اتباع الأنظمة المقررة وتعليمات الجهات المختصة المتعلقة بالنواحي الأمنية ووسائل السلامة والإسعاف والإخلاء والصحة والبيئة واتخاذ التدابير والاحتياطات التي تحقق ذلك
    - عدم تقديم أي معلومات عن هوية المستهلك ورقم الوحدة التي تخصه للغير
    - ضمان سلامة وأمن المستهلك ومقتنياته بما في ذلك المودعة في الاستقبال طوال تواجده بمرفق الإيواء السياحي وإخطار المستهلك والجهات الأمنية بما يتم العثور عليه من المفقودات الخاصة بالنزلاء والاحتفاظ بها لدى إدارة المرفق لردها إلى أصحابها.
    - على مقدم الخدمة توفير الاحتياطات الأمنية مثل: كاميرات المراقبة والحراسات.
    - بعد إغلاق الفاتورة ومغادرة المستهلك لا يحق لمقدم الخدمة الخصم من حساب البطاقة الائتمانية للمستهلك أو المطالبة بذلك.

حقوق وواجبات المستهلك لدى وكالات السفر والسياحة:

١. عدم تقديم معلومات خاطئة أو مضللة بشأن الأسعار أو مدة صلاحية التذاكر أو الخدمات أو الحجوزات أو البرامج أو المحتوى أو الجودة.
٢. تسليم المبالغ المسترجعة له – نتيجة استرداد التذاكر أو البرامج السياحية أو أي خدمات أخرى – للمستهلك فورا.

حقوق وواجبات المستهلك لدى مكاتب حجز وحدات الإيواء السياحي وتسويقها:

١. على مكاتب حجز وحدات الإيواء السياحي إخطار المستهلك بقواعد عمل الخدمات المقدمة ما بعد البيع والرسوم المستحقة.
٢. لا يجوز لمكاتب حجز وحدات الايواء السياحي استلام أي مبالغ مالية من المستهلك أثناء عملية التسويق كتأمين لحضوره العرض التسويقي.
٣. عدم وعد المستهلك أو الايحاء له بفوائد أو إيجابيات غير صحيحة بهدف ترغيبه بالعرض وتوقيع العقد.
٤. على مقدم الخدمة تسليم إيصالات الخدمات المقدمة للمستهلك متضمنه الوقت والمدة والمكان مختومة على ألا تتجاوز مدة أو الحجز عن سنة (واحدة) فقط للفترة المحددة أو لفترات متعددة وأن يكون العقد وملحقاته باللغة العربية وليمنع ترجمته إلى لغات أخرى على أن تكون النسخة العربية هي المعتمدة.

حقوق وواجبات المستهلك لدى منظمي الرحلات السياحية:

١. على مقدم الخدمة وضع المعلومات الأساسية التي يحتاجها العملاء باللغتين العربية والإنجليزية
٢. يجب على مقدم الخدمة الالتزام بتقديم جميع عناصر الرحلة كما وردت في المطبوعات الإعلانية أو نموذج الحجز
٣. على منظم الرحلة تسجيل البيانات الخاصة بالعملاء والخدمات التي سيتم تنفيذها وتسويقها وفق تعليمات الهيئة والاحتفاظ بنسخة من قائمة أسماء العملاء لديه
٤. على منظم الرحلات التقيد بأنظمة الدولة وتعليمات الجهات المختصة بشأن النواحي الأمنية ووسائل السلامة والإسعاف والإخلاء
٥. على منظم الرحلات السياحية أن يغطي السياح والمسافرين بوثيقة تأمين سارية المفعول كلية مدة الرخصة ولمدة شهر من انقضائها ضد جميع الأخطار والأضرار التي قد تنجم عن الرحلة
٦. على منظم الرحلات السياحية إخطار المستهلك بقواعد عمل الخدمات المقدمة ما بعد البيع والرسوم المستحقة.
٧. على منظم الرحلات السياحية الحصول على المعلومات السياحية اللازمة لتسهيل تعامله مع السياح من مراكز المعلومات السياحية المعتمدة من الهيئة.
٨. لا يجوز لمنظمي الرحلات السياحية استلام أي مبالغ مالية من المستهلك أثناء عملية التسويق كتأمين لحضوره العرض التسويقي.
٩. على منظم الرحلات السياحية تسليم إيصالات الخدمات المقدمة للمستهلك متضمنه الوقت والمدة والمكان مختومة على ألا تتجاوز مدة أو الحجز عن سنة (واحدة) فقط للفترة المحددة أو لفترات متعددة.
١٠. إذا حدث تغير في عناصر الرحلة فيحق للمستهلك الحصول على خدمات بديلة معادلة واستعادة قيمة أي تغير أو نقص في الرحلة – بموافقة خطية منه-أو أن يطلب إعادة المبالغ المدفوعة كاملة.

حقوق وواجبات المستهلك لدى خدمات الإرشاد السياحي:

١. إذا حدث تغير في عناصر الرحلة فيحق للمستهلك الحصول على خدمات بديلة معادلة واستعادة قيمة أي تغير أو نقص في الرحلة – بموافقة خطية منه-أو أن يطلب إعادة المبالغ المدفوعة كاملة.
٢. الالتزام باستخدام اللغة أو اللغات المعتمدة في شهادة الترخيص والتصنيف للتحدث اثناء ممارسة مهنة الارشاد السياحي سواء كانت اللغة العربية أو اللغة الانجليزية أو غيرها.
٣. لا يجوز لمقدم الخدمة طلب عمولة أو مكافئة أو إكراميات أو خدمة من المنشئات التي يتعامل معها أثناء ممارسة أعمال مهنة الارشاد السياحي.
٤. حق المستهلك في الحصول على المعلومات السياحية اللازمة لتسهيل تعامله مع السياح من مراكز المعلومات السياحية المعتمدة من الهيئة والمعلومات اللازمة المتعلقة بتاريخ المملكة المعتمدة من دارة الملك عبد العزيز.
٥. يجب على مقدم الخدمة عدم قيادة وسيلة النقل أثناء ممارسة مهنة الإرشاد السياحي.

حق المستهلك في تقديم الشكوى:

١. يحق للمستهلك عند الإخلال بحقوقه الواردة في النظام الرفع بشكوى إلى الهيئة العامة للسياحة إما عن طريق القنوات الإلكترونية للهيئة أو بتسليمها مناولة لأحد فروع الهيئة أو بتسليمها للجمعية السعودية المختصة (الإيواء السياحي، وكالات السفر والسياحة، الإرشاد السياحي).
٢. ولا يؤثر القرار التأديبي المتخذ بحق مقدم الخدمة في حق المتضرر في طلب التعويض عما أصابه من ضرر أمام الجهة القضائية المختصة.



القسم الحادي عشرة: وزارة الحج

خدمة حجاج الداخل

١. يعد المرخص له مسؤولا أمام الجهات المختصة عن تقديم جميع الخدمات المطلوبة للحجاج المسجلين لديه وفق ما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا النظام، والوفاء بالالتزامات وفقًا للعقود المتفق عليها، وتوفير ما يساعدهم على أداء نسكهم بيسر وسهولة.
٢. لا يسمح للمرخص له بالإعلان عن ممارسة هذه الخدمة بأي وسيلة إلا بعد تخصيص الموقع له والحصول على إذن كتابي من وزارة الحج، ويجب أن يكون الإعلان وفقًا للصيغة التي توافق عليها الوزارة.
٣. لا يسمح للمواطنين ولا للمقيمين بالحج إلا عن طريق المؤسسات والشركات المرخص لها بممارسة هذه الخدمة، وبعد الحصول على تصاريح حج من الجهة المختصة.
٤. لا يجوز للمرخص له التعاقد مع القادمين إلى المملكة الذين لا يحملون إقامة نظامية. كما لا يجوز له التعاقد مع راغبي الحج من خارج المملكة.
٥. تكون وزارة الحج والعمرة الجهة المسؤولة عن:
   - تلقي شكاوى وملاحظات الحجاج على الشركات والمؤسسات، وعرضها على اللجنة المختصة للنظر فيها والتحقيق بشأنها وإصدار القرار المناسب حيالها.
   - تقديم ما لديها من تقارير عن أداء المرخص لهم في الموسم وما يصلها من تقارير من الجهات المختصة للجنة النظر في المخالفات لمساعدتها في النظر في شكاوى الحجاج.
   - تنفيذ قرارات لجنة النظر في المخالفات لإعادة حقوق الحجاج المقررة من اللجنة، بالإضافة إلى تنفيذ قرارات اللجنة المتضمنة معاقبة الشركات والمؤسسات المخالفة بتغريمها مالياً أوإيقافها عن الخدمة لموسم أو أكثر أو إلغاء تراخيصها.
   - تمثيل الحجاج أمام المحاكم الشرعية المختصة إذا اعترضت الشركة أو المؤسسة على قيمة التعويض المقررة للحاج.
   - تسليم الحجاج قيمة التعويض المقررة للحاج عبر القنوات الرسمية المعتمدة.

واجبات المرخص له بخدمة حجاج الداخل:

١. أن يقوم بخدمة الحجاج بأمانة وإخلاص وأن يؤدي الخدمات المطلوبة منه وفقا لأحكام النظام ومانصت عليه العقود المبرمة معهم.
٢. عدم التعاقد مع أعداد من الحجاج تزيد عن الطاقة الاستيعابية للمواقع المخصصة للمرخص لها بالخدمة في مشعري عرفات ومنى.
٣. يجب أن تكون تعاقداته المبرمة مع الحجاج من خلال مكتبة الرئيسي أو الفروع المسجلة لدى الإدارة المختصة بالوزارة.
٤. أن يكون التعاقد بصورة فردية مع كل حاج حسب نموذج العقد الموحد المعتمد من الإدارة المختصة ووفق الآلية المعتمدة في إدخال البيانات الحجاج والتعاقد معهم من خلال الربط عبر الشبكة الإلكترونية.
٥. استلام المواقع المخصصة له بمشعري منى وعرفات وفق المواعيد المحددة ومراجعة شركة الكهرباء لاستكمال إجراءات إيصال التيار الكهربائي للموقع.
٦. تأمين الحراسة اللازمة على مداخل المواقع على مدار الساعة بزي موحود وعدم السماح لغير الحجاج المتعاقد معهم الدخول إلى مواقع الشركة أو المؤسسة المخصصة لها بالمشاعر المقدسة.
٧. تأمين عمالة كاف ية بزي موحود للقيام بواجبات النظافة ومتطلبات الخدمة وذلك بواقع عامل لكل ثلاثين حاج على الأقل
٨. الالتزام بقواعد الأمن والسلامة المنصوص عليها في تعليمات الدفاع المدني للمواقع بالمشاعر المقدسة مع عدم غلق الممرات المؤدية لأبواب الطوارئ واستخدام الأقفال البلاستيكية.
٩. عمل بطاقات تعريفية لجميع حجاجه موضوحاً بها اسم الحاج ورقم تصريحه للحج وعناوين مواقع المرخص له بالمشاعر المقدسة مع عمل بطاقات تعريفية لجميع العاملين لديه تشتمل على الاسم والوظيفة المكلف بها كل منهم.

حقوق الحجاج الذين يتم يتعاقد معهم ويصلون إلى المشاعر المقدسة ولا تقدم لهم الخدمات المتفق عليها التي تمكنهم من استكمال نسكهم:

- تتولى الإدارة المختصة التنسيق مع الجهات المعنية لمعالجة وضع الحجاج المتعاقد معهم من قبل الشركات والمؤسسات المرخص لها ويصلون إلى المشاعر المقدسة ولا تقدم لهم الخدمات المتفق عليها

وذلك بإتباع الإجراءات التالية:

١. تأمين سكن لهم بالمشاعر المقدسة أو مكة المكرمة
٢. تأمين الإعاشة.
٣. تأمين وسائل النقل المناسبة

- يتم حسم جميع تكاليف تلك الخدمات من مبلغ الضمان الخاص بالمرخص له وعلى أن يكون ذلك وفق الضوابط التالية:

١. ألا تتجاوز تكاليف الخدمات مبلغ الضمان
٢. ألا تزيد الخدمات المقدمة للحجاج عما تضمنته العقود المبرمة معهم.
٣. أن يتم توفير تلك الخدمات بموجب محاضر موثقة.
٤. أن يتم توثيق حالة تخلي المرخص له عن تقديم الخدمة في الوقت المناسب بموجب محضر مثبت لذلك.

- تتولى الوزارة بالتنسيق مع إمارة منطقه مكة المكرمة ووزارة المالية معالجة وضع الحجاج الذين يتعاقد معهم من غير المرخصين لهم ويصلون إلى المشاعر المقدسة ولم يوفر لهم مكان لسكنهم وذلك باتباع الإجراءات التالية:

١. تأمين السكن والإعاشة الضرورية لهم بالمشاعر المقدسة أو مكة المكرمة.
٢. تأمين وسائل النقل المناسبة حتى وصولهم إلف مقر إقامتهم.

طلب الاعتراض فاتورة مرتفعة:

يمكن للعميل طلب الاعتراض على فاتورة مرتفعة من خلال التقدم بطلب عبر قنوات التواصل التي توفرها شركة
المياه الوطنية لعملائها، حيث تتم دراسة اعتراض العميل حسب الإجراءات المتبعة والمعايير الخاصة بالفاتورة مثل
مقارنة الاستهلاكات السابقة، ودراسة حالة العداد، وتصنيف العقار وعدد الوحدات، وفي حال وجود ارتفاع غير طبيعي،
يتم إعادة قراءة العداد وفحصه وتغييره إن لزم الأمر.
ومن الموصى به في هذه الحالة، قيام العميل بإجراء كشف دوري على التسربات الداخلية لمنزله، والحرص على إصالح جميع التسربات المرئية وغير المرئية. كما يمكن للعميل مراجعة الفصل التاسع من هذا الدليل، وذلك لمعرفة تفاصيل أكثر عن طرق فحص التسربات في المنازل، بالإضافة إلى أهمية ترشيد استخدام المياه، ومتابعة نقاط االستهالك العالية مثل الزراعة والغسيل وغير ذلك.



القسم الثاني عشرة: وزارة العمل والتنمية الاجتماعية

أولاً: عمال الخدمة المنزلية ومن في حكمهم

في حال ترك العامل المنزلي العمل لسبب غير مشروع:

على المستهلك أن يبلغ أقرب مركز للشرطة قريب من منزله، وعلى مركز الشرطة القيام بما يأتي:

١. إبلاغ إدارة الجوازات بترك العامل للعمل، لاتخاذ الإجراءات اللازمة.
٢. إفادة مكتب العمل بذلك، للتأكد من أنه ليس للعامل دعوى ضد صاحب العمل، أو لصاحب العمل دعوى ضد العامل. وعندما تكون هناك دعوى فعلى مكتب العمل إفادة إدارة الجوازات بذلك.
٣. تزويد المبلغ بنسخة من بلاغ ترك العمل.

تكاليف تذكرة السفر للعامل المنزلي عند انتهاء العقد أو انهاؤه من قبل صاحب العمل (المستهلك)

١. إذا انتهى العقد أو كان الفسخ من قبل صاحب العمل لسبب غير مشروع أو من قبل عامل الخدمة المنزلية لسبب مشروع فيتحمل صاحب العمل (المستهلك) دفع قيمة تذكرة السفر لإعادة عامل الخدمة المنزلية إلى بلده.
٢. يتحمل عامل الخدمة المنزلية المخالف تكاليف عودته إلى بلده، فإن لم يكن لديه مستحقات مالية تفي بالغرامات المقررة عليه؛ يرحل إلى بلده على حساب الدولة.

الحالات التي تُجيز للمستهلك (صاحب العمل) الحسم من أجر عامل الخدمة المنزلية:

- يجوز لصاحب العمل الحسم من أجر عامل الخدمة المنزلية وبما لا يزيد عن نصف الأجر، في الحالات التالية:

١. تكاليف ما أتلفه عمداً.
٢. سلفة حصل عليها من صاحب العمل.
٣. تنفيذ حكم قضائي، أو قرار إداري صادر ضده، مالم يكن هذا الحكم أو القرار نص على أن الحسم يزيد على نصف الأجر.

الجهة المسؤولة عن تلقي الشكاوى وضبط المخالفات التي تقع من عامل الخدمة المنزلية:

مكاتب العمل هي الجهة المختصة بتلقي الشكاوى وضبط المخالفات التي تقع من عامل الخدمة المنزلية، وصاحب العمل، وتقدم لائحة ادعاء ضدهما أو ضد أحدهما إلى اللجنة.

إنهاء العقد خلال مدة التجربة دون أدنى مسؤولية:

- يجوز أن يتفق الطرفان على وضع عامل الخدمة المنزلية لمدة لا تزيد عن (٩٠) تسعين يوماً، يكون لصاحب العمل أن يتحقق من الكفاءة المهنية لعامل الخدمة المنزلية، وسلامة سلوكه الشخصي.
- لا يجوز وضع عامل الخدمة المنزلية تحت التجربة أكثر من مرة لدى صاحب العمل نفسه، إلا إذا اتفق الطرفان على أن يشتغل عمّال الخدمة المنزلية في عمل مختلف عن الأول.
- إذا ثبت عدم كفاءة عامل الخدمة المنزلية فيحق لصاحب العمل إنهاء العقد بإرادته المنفردة خلال مدة التجربة دون أي مسؤولية عليه.

ثانياً: حقوق العمال وواجبات أصحاب العمل

أحكام عامة

١. العامل هو أي شخص طبيعي -ذكراً أو أنثى- يعمل لمصلحة صاحب عمل وتحت إدارته أو إشرافه مقابل أجر ولو كان بعيداً عن نظارته.
٢. العمل حق للمواطن، لايجوز لغيره ممارسته إلا بعد توافر الشروط المنصوص عليها في هذا النظام، والمواطنين متساوون في حق العمل دون أي تمييز على أساس الجنس أو الإعاقة أو السن أو أي شكل من أشكال التمييز الأخرى، سواءً أثناء أداء العمل أو عند التوظيف أو الإعلان عنه".
٣. يجب على صاحب العمل أن يسلم العامل نسخة من عقد العمل للإحتفاظ بها، كما يعد العقد قائماً ولو كان غير مكتوباُ، وعلى العامل وحده إثبات العقد وحقوقه التي نشأت عنه بجميع طرق الإثبات.
٤. يجب أن يكون عقد عمل غير السعودي مكتوباً ومحدد المدة، وإذا خلا العقد من بيان مدته تعد رخصة العمل هي مدة العقد.

٥. لايجوز لصاحب العمل أن يضع العامل تحت التجربة أكثر من مرة واحدة واستثناء من ذلك يجوز باتفاق من الطرفين كتابة إخضاع العامل لفترة تجربة أخرى بشرط أن تكون في مهنة أخرى أو أن يكون قد مضى على انتهاء علاقة العامل بصاحب العمل مدة لاتقل عن ستة أشهر.
٦. عند انتهاء عقد العمل أثناء فترة التجربة، فلا يستحق أي من الطرفين تعويضاً كما لايستحق العامل مكافأة نهاية الخدمة.
٧. ينتهي عقد العمل محدد المدة بانقضاء مدته، فإذا استمر طرفاه في تنفيذه عد العقد مجدداً لمدة غير محددة، وفي حال تضمن العقد المحدد المدة شرطاً يقضي بتجديده لمدة مماثلة أو لمدة محددة، فإنه يتجدد للمدة المتفق عليها.
٨. يتحول العقد من عقد محدد المدة إلى عقد غير محدد المدة إن تعدد التجديد ثلاث مرات متتالية، أو بلغت مدة العقد مع التجديد أربع سنوات أيهما أقل واستمر الطرفان في تنفيذه.
٩. تعد المدة التي تجدد إليها العقد في جميع الحالات امتداداً للمدة الأصلية في تجديد حقوق العامل التي تدخل مدة الخدمة في حسابها.
١٠. لصاحب العمل في حالات الضرورة التي قد تقتضيها ظروف عارضة ولدمة لاتتجاوز ثلاثين يوماُ في السنة تكليف العامل بعمل في مكان يختلف عن المكان المتفق عليه دون اشتراط موافقته، على أن يتحمل صاحب العمل تكاليف انتقال العامل وإقامته خلال تلك المدة.
١١. لايجوز لصاحب العمل أن يكلف العامل بعمل يختلف اختلافا جوهرياً عن العمل المتفق عليه بغير موافقته الكتابية إلا في حالات الضرورة التي قد تقتضيها ظروف عارضة ولمدة لاتتجاوز ثلاثين يوماً في السنة.

واجبات العامل تجاه صاحب العمل

١. أن ينجز العمل وفقاً لأصول المهنة ووفق تعليمات صاحب العمل، إذا لم يكن في هذه التعليمات ما يخالف العقد أو النظام أو الآداب العامة ، ولم يكن في تنفيذها ما يعرض للخطر.
٢. أن يعتني عناية كافية بالآلات والأدوات والمهمات والخامات المملوكة لصاحب العمل الموضوعة تحت تصرفه ، أو التي تكون في عهدته ، وأن يعيد إلى صاحب العمل المواد غير المستهلكة.
٣. أن يلتزم حسن السلوك والأخلاق أثناء العمل.
٤. أن يقدم كل عون ومساعدة دون أن يشترط لذلك أجراً إضافياً في حالات الكوارث والأخطار التي تهدد سلامة مكان العمل أو الأشخاص العاملين فيه.
٥. أن يخضع - وفقاً لطلب صاحب العمل - للفحوص الطبية التي يرغب في إجرائها عليه قبل الالتحاق بالعمل أو أثناءه ، للتحقق من خلوه من الأمراض المهنية أو السارية.
٦. أن يحفظ الأسرار الفنية والتجارية والصناعية للمواد التي ينتجها ، أو التي أسهم في إنتاجها بصورة مباشرة أو غير مباشرة ، وجميع الأسرار المهنية المتعلقة بالعمل أو المنشأة التي من شأن إفشائها الإضرار بمصلحة صاحب العمل.

الجزاءات التأديبية

١. لايجوز لصاجب العمل أن يوقع على العامل جزاء غير الوارد في نظام العمل ولائحة التنظيمة.
٢. لايجوز لصاحب العمل تشديد الجزاء في حالة تكرار المخالفة إذا كان انقضى على المخالفة السابقة مائة وثمانون يوماً من تاريخ إبلاغ العامل بتوقيع الجزائ عليه عن تلك المخالفة.
٣. لايجوز لصاحب العمل إتهام العامل بمخالفة مضى على كشفها أكثر من ثلاثين يوماً، ولايجوز توقيع جزاء تأديبي بعد تاريخ انتهاء التحقيق في المخالفة وثبوتها في حق العامل بأكثر من ثلاثين يوماً.
٤. لايجوز توقيع جزاء تأديبي على العامل لأمر ارتكبه خارج مكان العمل مالم يكن متصلاً بالعمل أو بصاحبه أو مديره المسؤول.
٥. لايجوز توقيع جزاء تأديبي على العامل إلا بعد إبلاغه كتابةبما نسب إليه واستجوابه وتحقيق دفاعه وإثبات ذلك في محضر يودع في ملفه الخاص.
٦. الجزاءات التأديبية التي يجوز لصاحب العمل توقيعها على العامل:

- الإنذار .
- الغرامة .
- الحرمان من العلاوة أو تأجيلها لمدة لا تزيد على سنة متى كانت مقررة من صاحب العمل .
- تأجيل الترقية مدة لا تزيد على سنة متى كانت مقررة من صاحب العمل .
- الإيقاف عن العمل مع الحرمان من الأجر .
- الفصل من العمل في الحالات المقررة في النظام .

انتهاء عقد العمل

١. ينتهي عقد العمل في أي من الأحوال الآتية :
   - إذا اتفق الطرفان على إنهائه ، بشرط أن تكون موافقة العامل كتابية.
   - إذا انتهت المدة المحددة في العقد - ما لم يكن العقد قد تجدد صراحة وفق أحكام هذا النظام - فيستمر إلى أجله
   - بناءً على إرادة أحد الطرفين في العقود غير المحددة المدة .
   - بلوغ العامل سن التقاعد وفق ماتقضي به أحكام التأمينات الاجتماعية، ما لم يتفق الطرفان على الاستمرار في العمل بعد هذه السن.
   - القوة القاهرة .
   - إغلاق المنشأة نهائياً.
   - إنهاء النشاط الذي يعمل فيه العامل مالم يتفق على غير ذلك.
   - أي حالة أخرى ينص عليها نظام آخر.

٢. إذا كان العقد غير محدد المدة جاز لأي من طرفيه إنهاؤه بناءً على سبب مشروع يجب بيانه بموجب إشعار يوجه إلى الطرف الآخر كتابة قبل الإنهاء بمدة لا تقل عن ستين يوماً إذا كان أجر العامل يدفع شهرياً ، ولا يقل عن ثلاثين يوماً بالنسبة إلى غيره.
٣. إذا لم يراع الطرف الذي أنهى العقد غير محدد المدة المجددة للإشعار فإنه يلتزم بأن يدفع للطرف الآخر عن مهلة الإشعار مبلغاً مساوياً لأجر العامل عن المهلة نفسها مالم يتفق الطرفان على أكثر من ذلك.
٤. لا يجوز لصاحب العمل فسخ العقد دون مكافأة أو إشعار العامل أو تعويضه إلا في الحالات الآتية ، وبشرط أن يتيح له الفرصة لكي يبدي أسباب معارضته للفسخ :
   - إذا وقع من العامل اعتداء على صاحب العمل أو المدير المسوؤل أو أحد رؤسائه أثناء العمل أو بسببه.
   - إذا لم يؤد العامل التزاماته الجوهرية المترتبة على عقد العمل أو لم يطع الأوامر المشروعة أو لم يراع عمداً التعليمات - المعلن عنها في مكان ظاهر من قبل صاحب العمل - الخاصة بسلامة العمل والعمال رغم إنذاره كتابة.
   - إذا ثبت اتباعه سلوكاً سيئاً أو ارتكابه عملاً مخلاً بالشرف أو الأمانة.
   - إذا وقع من العامل عمداً أي فعل أو تقصير يقصد به إلحاق خسارة مادية بصاحب العمل على شرط أن يبلغ صاحب العمل الجهات المختصة بالحادث خلال أربع وعشرين ساعة من وقت علمه بوقوعه.
   - إذا ثبت أن العامل لجأ إلى التزوير ليحصل على العمل .
   - إذا كان العامل معيناً تحت الاختبار .
   - إذا تغيب العامل دون سبب مشروع أكثر من عشرين يوماً خلال السنة الواحدة أو أكثر من عشرة أيام متتالية ، على أن يسبق الفصل إنذار كتابي من صاحب العمل للعامل بعد غيابه عشرة أيام في الحالة الأولى وانقطاعه خمسة أيام في الحالة الثانية.
   - إذا ثبت أنه استغل مركزه الوظيفي بطريقة غير مشروعة للحصول على نتائج ومكاسب شخصية .
   - إذا ثبت أن العامل أفشى الأسرار الصناعية أو التجارية الخاصة بالعمل الذي يعمل فيه .

5. يحق للعامل أن يترك العمل دون إشعار ، مع احتفاظه بحقوقه النظامية كلها ، وذلك في أي من الحالات الآتية:
   - إذا لم يقم صاحب العمل بالوفاء بالتزاماته العقدية أو النظامية الجوهرية إزاء العامل .
   - إذا ثبت أن صاحب العمل أو من يمثله قد أدخل عليه الغش وقت التعاقد فيما يتعلق بشروط العمل وظروفه.
   - إذا كلفه صاحب العمل دون رضاه بعمل يختلف جوهرياً عن العمل المتفق عليه ، وخلافاً لما تقرره المادة الستون من هذا النظام .
   - إذا وقع من صاحب العمل أو من أحد أفراد أسرته ، أو من المدير المسؤول اعتداء يتسم بالعنف، أو سلوك مخل بالآداب نحو العامل أو أحد أفراد أسرته.
   - إذا اتسمت معاملة صاحب العمل أو المدير المسؤول بمظاهر من القسوة والجور أو الإهانة.
   - إذا كان في مقر العمل خطر جسيم يهدد سلامة العامل أو صحته ، بشرط أن يكون صاحب العمل قد علم بوجوده ، ولم يتخذ من الإجراءات ما يدل على إزالته.
   - إذا كان صاحب العمل أو من يمثله قد دفع العامل بتصرفاته وعلى الأخص بمعاملته الجائرة أو بمخالفته شروط العقد إلى أن يكون العامل في الظاهر هو الذي أنهى العقد.

مكافأة نهاية الخدمة

1. إذا انتهت علاقة العمل وجب على صاحب العمل أن يدفع إلى العامل مكافأة عن مدة خدمته تحسب على أساس أجر نصف شهر عن كل سنة من السنوات الخمس الأولى ، وأجر شهر عن كل سنة من السنوات التالية ، ويتخذ الأجر الأخير أساساً لحساب المكافأة ، ويستحق العامل مكافأة عن أجزاء السنة بنسبة ما قضاه منها في العمل .
2. إذا كان انتهاء علاقة العمل بسبب استقالة العامل يستحق في هذه الحالة ثلث المكافأة بعد خدمة لا تقل مدتها عن سنتين متتاليتين ، ولا تزيد على خمس سنوات ، ويستحق ثلثيها إذا زادت مدة خدمته على خمس سنوات متتالية ولم تبلغ عشر سنوات ويستحق المكافأة كاملة إذا بلغت مدة خدمته عشر سنوات فأكثر .
3. استثناءً مما ورد في المادة الخامسة والثمانين من نظام العم، تستحق المكافأة كاملة في حالة ترك العامل العمل نتيجة لقوة قاهرة خارجة عن إرادته، كما تستحقها العاملة إذا أنهت العقد خلال ستة أشهر من تاريخ عقد زواجها أو ثلاثة أشهر من تاريخ وضعها.
4. إذا انتهت خدمة العامل وجب على صاحب العمل دفع أجره وتصفية حقوقه خلال أسبوع - على الأكثر- من تاريخ انتهاء العلاقة العقدية . أما إذا كان العامل هو الذي أنهى العقد، وجب على صاحب العمل تصفية حقوقه كاملة خلال مدة لا تزيد على أسبوعين. ولصاحب العمل أن يحسم أي دين مستحق له بسبب العمل من المبالغ المستحقة للعامل.

ساعات العمل وفترات الراحة

1. لا يجوز تشغيل العامل تشغيلاً فعلياً أكثر من ثماني ساعات في اليوم الواحد، إذا اعتمد صاحب العمل المعيار اليومي، أو أكثر من ثمان وأربعين ساعة في الأسبوع ، إذا اعتمد المعيار الأسبوعي . وتخفض ساعات العمل الفعلية خلال شهر رمضان للمسلمين ، بحيث لا تزيد على ست ساعات في اليوم ، أو ست وثلاثين ساعة في الأسبوع .
2. يجوز زيادة ساعات العمل إلى تسع ساعات في اليوم الواحد لبعض فئات العمال، أو في بعض الصناعات والأعمال التي لا يشتغل فيها العامل بصفة مستمرة . كما يجوز تخفيضها إلى سبع ساعات في اليوم الواحد لبعض فئات العمال أو في بعض الصناعات والأعمال الخطرة أو الضارة . وتحدد فئات العمال والصناعات والأعمال المشار إليها بقرار من الوزير.
3. لا يعمل أي عامل أكثر من خمس ساعات متتالية دون فترة للراحة والصلاة والطعام لا تقل عن نصف ساعة في المرة الواحدة خلال مجموع ساعات العمل ، وبحيث لا يبقى العامل في مكان العمل أكثر من إحدى عشرة ساعة في اليوم الواحد .
4. لا تدخل الفترات المخصصة للراحة والصلاة والطعام ضمن ساعات العمل الفعلية، ولا يكون العامل خلال هذه الفترات تحت سلطة صاحب العمل ، ولا يجوز لصاحب العمل أن يلزم العامل بالبقاء خلالها في مكان العمل .

المادة الثالثة بعد المائة :
للوزير أن يحدد بقرار منه الحالات والأعمال التي يتحتم فيها استمرار العمل دون فترة راحة لأسباب فنية أو لظروف التشغيل ، ويلتزم صاحب العمل في هذه الحالات والأعمال بإعطاء فترة للصلاة والطعام والراحة بطريقة تنظمها إدارة المنشأة أثناء العمل.


جمعية حماية
المستهلك
Consumer Protection Association


www.cpa.org.sa
info@cpa.org.sa
cpaksa
8001160087